

Katedra: Pedagogiky a psychologie
Studijní program: Specializace v pedagogice
Studijní obor (kombinace): Učitelství odborných předmětů

VYBRANÉ VÝUKOVÉ METODY
APLIKOVATELNÉ PŘI VÝUCE OBCHODNÍCH
DOVEDNOSTÍ
SELECT EDUCATIONAL METHODS APPLIED
AT EDUCATION OF COMMERCIAL SKILL

Bakalářská práce: 09-FP-KPP- 16

Autor:

Zuzana NEJEDLOVÁ

Podpis:

.....

Adresa:

Vesec 72

512 54, Mírová pod Kozákovem

Vedoucí práce: PhDr. Jitka Josífková

Konzultant:

Počet

| stran | grafů | obrázků | tabulek | pramenů | příloh |
|-------|-------|---------|---------|---------|--------|
| 73 | 10 | 0 | 7 | 15 | 1 |

V Liberci dne:

Prohlášení

Byla jsem seznámena s tím, že na mou bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, zejména § 60 – školní dílo.

Beru na vědomí, že Technická univerzita v Liberci (TUL) nezasahuje do mých autorských práv užitím mé bakalářské práce pro vnitřní potřebu TUL.

Užiji-li bakalářskou práci nebo poskytnu-li licenci k jejímu využití, jsem si vědoma povinnosti informovat o této skutečnosti TUL; v tomto případě má TUL právo ode mne požadovat úhradu nákladů, které vynaložila na vytvoření díla, až do jejich skutečné výše.

Bakalářskou práci jsem vypracovala samostatně s použitím uvedené literatury a na základě konzultací s vedoucím bakalářské práce.

V Liberci dne: 08. 07. 2010

Zuzana Nejedlová

Ráda bych poděkovala paní PhDr. Jitce Josíkové za pomoc při zpracování této bakalářské práce. Svým blízkým děkuji za podporu.

V Liberci dne

Bc. Zuzana Nejedlová

Anotace

Bakalářská práce pojednává o výukových metodách aplikovatelných při výuce obchodních dovedností. V teoretické části klasifikuje výukové metody, vymezuje obchodní dovednosti a dále se zaměřuje na výukové metody aktivizační. V praktické části se zabývá vyhodnocením dotazníkového šetření, které mělo za cíl zjistit, co od studia žáci očekávají, jaký přístup mají k učení, které výukové metody jsou v odborném vzdělávání při výuce nejčastěji používané a jaká je jejich obliba z pohledu samotných žáků. Dále zjišťuje, na které obchodní dovednosti je při výuce na jejich škole kladen největší důraz a jak žáci sami hodnotí jejich důležitost. V závěru praktické části bakalářské práce je uveden projekt využitelných metod pro vzdělávání na středních odborných školách s ekonomickým zaměřením.

Klíčová slova

Metoda, výuková metoda, žák, učitel, učení, vyučování, dovednosti, schopnosti, obchodní dovednosti, komunikace, samostatnost, tvořivost, myšlení.

Abstract

This bachelor work deals with teaching methods which can be applied while teaching commercial skills. The theoretical part classifies teaching methods, defines commercial skills and also treats activation teaching methods. The empirical part handles an evaluation of questionnaires, which were intended to find out, what students expect from their studies, what their attitude towards studying is, which teaching methods are commonly used in professional education and how popular they are according to students themselves. It also investigates which commercial skills are placed emphasis on the most and how students treat their importance. There is a project of usable methods of teaching at economical high schools in the end of the work.

Keywords

Method, teaching method, student, teacher, studying, teaching, skills, abilities, commercial skills, communication, independence, creativity, thinking.

Annotation

Die Bachelorarbeit behandelt Lehrmethoden, welche bei der Vermittlung der kaufmännischen Fähigkeiten angewendet werden können. Im theoretischen Teil werden diese Methoden klassifiziert, kaufmännische Fähigkeiten abgegrenzt und der Fokus auf die Aktivierungsmethoden eingengt. Im praktischen Teil befasst sich der Autor mit der Auswertung einer gezielten Fragebogenaktion, um die Erwartungen der Schüler, die Einstellung zum Lernprozess, sowie welche Lehrmethoden im Bildungsprozess am meisten angewendet werden und welche Beliebtheit diese aufweisen. Weiterhin wird eine Reihenfolge der kaufmännischen Fähigkeiten nach der Wertigkeit ermittelt und mit der Meinung der Schüler selbst verglichen. Zum Abschluss des praktischen Teils wird ein Projekt mit der Anwendung von nutzbaren Methoden an wirtschaftsorientierten Mittelschulen vorgeführt

Schlüsselwörter

Methode, Schulmethode, Student, Lehrer, Lernen, Unterricht, Fertigkeit, Veranlagung, Geschäftsveranlagungen, Kommunikation, Selbständigkeit, Schöpfungskraft, Denken.

Obsah

| | |
|---|----|
| Úvod | 8 |
| 1. Teoretická část | 10 |
| 1.1. Obecné pojetí výukových metod | 10 |
| 1.1.1. Výuková metoda z pohledu žáka a učitele | 11 |
| 1.1.2. Individualita žáka a výuková metoda | 12 |
| 1.1.3. Výukové metody ve vyučovacím stylu učitele..... | 14 |
| 1.2. Pojetí dovedností, schopností | 16 |
| 1.2.1. Dovednosti..... | 16 |
| 1.2.2. Schopnosti | 16 |
| 1.2.3. Provázanost mezi schopnostmi a dovednostmi | 16 |
| 1.2.4. Klasifikace schopností..... | 17 |
| 1.2.5. Utváření dovedností..... | 18 |
| 1.3. Klasifikace výukových metod | 20 |
| 1.3.1. Klasifikace podle složitosti edukačních vazeb | 20 |
| 1.3.2. Klasifikace metod výuky podle I. J. Lerner..... | 21 |
| 1.4. Klasifikace obchodních dovedností | 23 |
| 1.4.1. Komunikační dovednosti..... | 23 |
| 1.4.2. Prodejní dovednost a marketing prodeje | 26 |
| 1.4.3. Prezentační a vyjednávací dovednosti, asertivní chování | 27 |
| 1.4.4. Manažerské dovednosti | 29 |
| 1.4.5. Odborné dovednosti..... | 31 |
| 1.5. Vybrané výukové metody vhodné pro výuku obchodních dovedností..... | 33 |
| 1.5.1. Metody dovednostně-praktické | 33 |
| 1.5.2. Aktivizující výukové metody | 34 |
| 2. Praktická část..... | 38 |
| 2.1. Dotazníkové šetření, cíle šetření, průběh šetření | 38 |

| | | |
|--------|--|----|
| 2.2. | Vyhodnocení dotazníkového šetření..... | 40 |
| 2.3. | Projekt využitelných metod pro SOŠ s ekonomickým zaměřením | 57 |
| 2.3.1. | Výchovně vzdělávací cíle..... | 57 |
| 2.3.2. | Zadání projektu pro studenty SOŠ s ekonomickým zaměřením | 58 |
| 2.3.3. | Popis projektu | 59 |
| 2.3.4. | Metody využitelné během projektu | 61 |
| 2.3.5. | Shrnutí cílů projektu z pohledu přínosů pro žáka..... | 62 |
| 2.4. | Diskuse k výsledkům | 63 |
| 2.4.1. | Diskuse k výsledkům dotazníkového šetření | 63 |
| 2.4.2. | Diskuse k navrhovanému projektu | 64 |
| | Závěr..... | 66 |
| | Literatura | 69 |
| | Příloha..... | 71 |

Úvod

Naše společnost prochází obdobím globalizace a soustavným vývojem. Životní tempo se zrychluje, ekonomika se čím dál více orientuje na sektor služeb a vznikají nové profese, na které je třeba současné žáky připravovat. V současné době se v praxi často setkáváme s možnostmi uplatnění v oborech z oblasti finančního poradenství, pojišťovnictví a podobně. K úspěšnému vykonávání takové práce je klíčové znát a umět prakticky využívat obchodních dovedností. Na výuku těchto dovedností v současné době existují speciální kurzy, kde si uchazeč osvojí základní dovednosti jednání s klientem. Kurzy bývají zaměřené na obchodní rozhovory, praktické nacvičování telefonátů a obchodních schůzek v různých situacích. Takový trénink je postaven na simulativním nacvičování skutečných situací v telefonních a osobních schůzkách, vysvětluje fáze prodejního procesu a prostřednictvím praktických cvičení identifikuje chyby, kterých se dopouštějí i zkušení prodejci a u každé z těchto fází se identifikuje odpovídající styl chování. Jedná se především o dovednosti komunikační, které je třeba umět prakticky využívat. Tyto dovednosti jsou pro výkon mnoha profesí velmi důležité a ve školách zatím není na jejich výuku kladen důraz. Jsou propojeny se znalostmi a dovednostmi vyučovanými v předmětech marketing a management, proto si myslím, že by v dnešní době mezi učivo těchto předmětů měly patřit. Nikdy předtím manažeři nepotřebovali znát tak mnoho, a v tak širokém spektru. Byla doba a není to tak dávno, kdy se mohli soustředit pouze na svou specializaci: finance, marketing nebo lidské zdroje atd. Znalosti o subjektu mimo jeho jejich pole působnosti nechávali jiným. Management byl rozdělen podle nejrůznějších kritérií – navzdory nezpochybnitelné skutečnosti, že žádná část nemůže adekvátně fungovat jen sama o sobě bez ostatních. Ať se podíváme ve světě kamkoli, na vrcholu najdeme vždy pracovníky s nejširším záběrem dovedností. Svět nabízí mnoho příležitostí tvořivým, vzdělaným lidem, kteří dokáží vystihnout potřeby lidí a současně znají své možnosti.

Úspěšná kariéra je slučitelná s unikátní osobností, zájmy, dovednostmi či ambicemi. Abychom byli schopni dosáhnout úspěchu, potřebujeme řídit svůj pracovní život aktivně a účinně. Je to celoživotní proces a jde ruku v ruce s osobním a profesním rozvojem.

Toto jsou důvody, proč jsem si za cíl své práce stanovila definovat a popsat obchodní dovednosti a na základě toho popsat vhodné metody pro jejich výuku. Dále chci zjistit pomocí dotazníkového šetření, co od studia na středních odborných školách s ekonomickým zaměřením žáci očekávají, jaký přístup mají k učení, které výukové

metody jsou v odborném vzdělávání při výuce nejčastěji používané a jaká je jejich obliba z pohledu samotných žáků. Dále zjišťuji, na které obchodní dovednosti je při výuce na jednotlivých školách kladen největší důraz a jak sami žáci hodnotí jejich důležitost. V závěru své práce navrhuji projekt využitelných metod pro SOŠ s ekonomickým zaměřením.

1. Teoretická část

1.1. Obecné pojetí výukových metod

„Methodos“, slovo původu řeckého, znamená cestu, postup. Obecně lze říci, že metoda jako cesta k cíli je rozhodujícím prostředkem k dosahování cílů v každé uvědomělé činnosti. V didaktice pod pojmem vyučovací metoda chápeme způsoby uspořádání činností učitele i žáků, které směřují ke stanoveným cílům. Prostřednictvím metod se uskutečňuje vazba cíle a obsahu pedagogického procesu s jeho výsledkem, který je dán změnami ve vědomostech, dovednostech, postojích i osobnostních vlastnostech žáků. Stupeň, v němž odpovídá cíl výsledkům, ukazuje mimo jiné na účinnost použitých metod. Metody vyučování jsou spjaty se specifikou daného předmětu, s konkrétními didaktickými úlohami. [13]

Proces vyučování je procesem vzájemné součinnosti učitele a žáků, metody nelze realizovat bez jejich cílevědomé spolupráce. [13]

Pro volbu metod v systému složitých vztahů vyučovacího procesu jsou významné reálné prostředky, které má učitel k dispozici (vybavení školy i třídy). V neposlední řadě se při volbě metod uplatňují i zkušenosti učitele. [13]

Zdeněk Kalhous říká, že výukové metody patří mezi základní kategorie školní didaktiky. Metodu chápeme jako cestu k cíli, výukovou metodu pak jako cestu k dosažení stanovených výukových cílů. [7]

J. Maňák a V. Švec vykládají výukové metody jako koordinovaný systém vyučovacích činností učitele a učebních aktivit žáka, který je zaměřen na dosažení učitelem stanovených a žáky akceptovaných výukových cílů. [9]

Prostřednictvím výukových metod je ve výuce realizována interakce učitel-žák. Tuto interakci chápeme jako vzájemnou spolupráci, v níž učitel akceptuje psychologické, sociální a somatické individuální zvláštnosti žáka a žák se převážně na základě svých osobních svobodných aktivit ztotožňuje se stanoveným výukovým cílem. Společně pak na základě těchto předpokladů pracují na naplnění tohoto cíle. [7]

L. Mojžíšek formuloval kritéria, která jsou žádoucí k tomu, aby byla zvolená výuková metoda didakticky účinná:

1. Je informativně nosná, tj. předává plnohodnotné informace a dovednosti obsahově nezkreslené.
2. Je formativně účinná, tj. rozvíjí poznávací procesy.
3. Je racionálně a emotivně působivá, tj. strhne, aktivuje žáka k prožitku učení a poznávání.
4. Respektuje systém vědy a poznání.
5. Je výchovná, tj. rozvíjí morální, sociální, pracovní a estetický profil žáka.
6. Je přirozená ve svém průběhu a důsledcích.
7. Je použitelná v praxi, ve skutečném životě, přibližuje školu životu.
8. Je adekvátní žákům.
9. Je adekvátní učitelům.
10. Je didakticky ekonomická.
11. Je hygienická.

[7]

1.1.1. Výuková metoda z pohledu žáka a učitele

Učení, ale i vyučování jsou procesy výrazně spjaté s individualitou žáka i učitele. Dosavadní poznatky o individuálních rozdílech v učení a vyučování se jen v omezené míře dostávají do pedagogické praxe. Žáci přistupují ke svému učení různým způsobem a podobně se učitelé liší způsoby, kterými vyučují. V moderní psychologické a pedagogické literatuře se mluví o stylech učení a stylech vyučování. Styl (učení, vyučování) je v ní chápán jako integrovaná, individuální charakteristika činnosti subjektu (žáka, učitele). Styl učení je žákem preferovaný způsob, jakým se učí, jeho způsob uvažování o učivu i postupech jeho zvládnutí. Vyučovací styl je učitelův způsob vidění učiva, žáka, výukových metod, učení a vyučování, komunikace se žáky apod., který se promítá do jeho vyučování.

[9]

Styly učení a vyučování lze charakterizovat některými obecnějšími znaky:

- jsou to subjektem preferované způsoby činnosti (učení, vyučování),
- jsou svébytné svým motivačním zaměřením, cílem, strukturou, posloupností, hloubkou a pružností se přizpůsobit dané pedagogické situaci,
- mají vrozený základ, avšak v průběhu života se vyvíjejí a do určité míry je lze měnit,
- jsou typické pro určitého žáka a učitele,
- částečně závisí na obsahu činnosti, tj. zejména na povaze učiva, a tedy i na vyučovacím předmětu. [9]

Mezi žákem a učitelem zde dochází k vzájemné interakci.

Pojem interakce se často využívá v souvislosti s komunikací. Jedná se o vzájemné působení nebo ovlivňování. Můžeme říci, že lidé jsou téměř pořád ve vzájemné interakci. Každý člověk zanechává v tom druhém určitou informaci – jak vypadá, co dělá, jak se tváří. Tím na něj působí. Typičtější je však interakce aktivní. Jeden člověk působí na druhého za určitým cílem – aby něčeho dosáhl, aby něco podpořil, něčemu zabránil apod. [3]

1.1.2. Individualita žáka a výuková metoda

V zahraničí je často citována a uplatňována typologie, vycházející z modelu zkušenostního učení, jehož iniciátorem je D. A. Kolb. V jeho modelu lze rozlišit dvě dimenze: dimenzi způsobu získávání zkušeností (aktivní experimentování – reflektující pozorování) a dimenzi přetváření těchto zkušeností do formy znalostí žáka (konkrétní zkušenosti – abstraktní konceptualizujeme). [9]

Jednotlivé typy učení můžeme velmi stručně charakterizovat takto:

- divergenci: rozbíhající učení, do více stran
- asimilaci: „vstřebávání“ poznatků a jejich syntéza
- konvergenci: soustředěné „sbíhavé“ poznávání
- akomodaci: učení přizpůsobující se novým situacím a měnícím se podmínkám.

Z tohoto vyplývá typologie žáků podle J. Mareše:

- žáci divergující:
 - způsob poznávání: na základě konkrétních zkušeností, které zpracovávají přemýšlivým pozorováním,
 - projevy žáků: rychle produkují nápady a návrhy řešení problémů, mají výraznou představivost, dovedou se dívat na problémy z více stran,
- žáci asimilující:
 - způsob poznávání: abstrahování, tvoření pojmů a transformace poznatků promýšlejícím pozorováním,
 - projevy žáků: mají tendenci k abstraktnímu uvažování, prozkoumávání teorií a myšlenek, vytvářejí teoretické modely,
- žáci konvergující:
 - způsob poznávání: abstrahování, tvoření pojmů, zobecňování, transformace zkušeností aktivním experimentováním,
 - projevy žáků: rychle řeší úlohy, směřující k jedné správné odpovědi, na úlohy a problémy se dívají racionálně, upřednostňují manipulaci s předměty před spoluprací s druhými, např. spolužáky,
- žáci akomodující:
 - způsob poznávání: na základě konkrétních zkušeností, které si zpracovávají aktivním experimentováním,
 - projevy žáků: mají tendenci riskovat, jsou netrpěliví, zbrklí, problémy a úlohy často řeší intuitivně, s využitím metody pokusu a omylu, odmítají zabývat se teorií, která pro ně nemá praktický užitek. [9]

V literatuře se můžeme setkat s mnoha dalšími typologiemi stylů učení. Mnoho z nich má, jak upozorňuje J. Mareš společné dva základní přístupy k učení: povrchový a hloubkový.

Povrchový přístup k učení

- Motivace: žáky učení nebo učivo nebaví, strach, např. z rodičů, učitele, snaha vyhovět učiteli, který od žáků vyžaduje reprodukci poznatků apod.
- Přístup k učení: učení se nazpaměť, reprodukce poznatků bez osobního vztahu k učivu.

- Výsledek učení: velmi malé nebo žádné porozumění učivu.
- Ovlivňující faktory ze strany žáků: malé zkušenosti s používáním různých učebních strategií, nedostatečné porozumění zadaným úlohám, nezájem o předmět, atd.
- Ovlivňující faktory ze strany učitele: např. velký rozsah učiva, nestrukturované učivo, málo kvalitní výklad učitele, zadávání nepřiměřených úloh, apod.

Hlubkový přístup k učení

- Motivace: žáky učení a učivo baví, chtějí se učení dozvědět něco nového, porozumět věcem, lidem a jevům, mají z učení radost, učí se proto, že vidí možnost uplatnění jejich poznatků v dalším životě.
- Přístup k učení: smysluplné učení (žáci mu dávají osobní smysl), učení z více zdrojů, pokusy nalézat vztahy mezi poznatky a souvislosti mezi učivem a jejich životními zkušenostmi, nejen vytváření, ale i přetváření poznatků.
- Výsledek učení: porozumění učivu, objasnění učiva vlastními slovy, dovednost argumentovat, odlišit podstatné od nepodstatného, zaujmout k učivu vlastní stanovisko atd.
- Ovlivňující faktory ze strany žáka: bohatší zkušenosti s uplatňováním více strategií učení, zájem o předmět atd.
- Ovlivňující faktory ze strany učitele: kvalitní vysvětlení učiva, nadšení, flexibilita, porozumění žákům, zadávání promyšleného souboru učebních úloh, individuální přístup k žákům apod. [9]

1.1.3. Výukové metody ve vyučovacím stylu učitele

Pojem vyučovací styl učitele je kategorií, která se sice v pedagogické teorii a praxi využívá, avšak bez bližšího vymezení jejího obsahu. V české literatuře se pokusil vymezit pojem vyučovací styl J. Mareš. Rozumí jím svébytný postup, jímž učitel vyučuje. Svěbytný cíli, strukturou a posloupností učitelem používaných činností, jeho pohotovostí a pružností. Vyučovací styl vzniká z učitelových předpokladů pro pedagogickou činnost, rozvíjí se spolupůsobením vnějších a vnitřních faktorů. Ve vyučovacím stylu lze rozlišit několik vzájemně propojených vrstev. Nejhlubší vrstvou je **kognitivní styl**, který je do značné míry vrozený a tedy obtížně ovlivnitelný. Na tuto vrstvu navazuje vrstva, která

může být nazvána **učitelovo pojetí výuky**, tj. učitelova každodenní filosofie, týkající se způsobu výběru učiva, volby výukových metod, komunikace se žáky atp. Tato vrstva je již částečně ovlivnitelná např. dalším vzděláváním. Z této vrstvy vyrůstají učitelovy **způsoby řešení pedagogických situací**, které jsou do značné míry ovlivněny jeho vzděláním a pedagogickými zkušenostmi a zejména způsobem zpracování těchto zkušeností. Tuto vrstvu dále překrývá **vrstva učitelových pedagogických vědomostí a dovedností**, která je nejvíce ovlivnitelná. Pedagogické dovednosti tvoří jednu ze stěžejních součástí učitelovy profesní výbavy. Jsou technikou, kterou si učitel osvojuje a aplikuje ve výuce. [9]

1.2. Pojetí dovedností, schopností

1.2.1. Dovednosti

Dovednosti tvoří jednu z klíčových oblastí kurikula moderní školy. Ve starší, ale i mnohé současné literatuře je za dovednost často považována připravenost žáka k činnosti (např. psaní, počítání, sociální komunikaci apod.). [9]

V případě pojmu dovednost je jedná o aktuální, právě dosaženou úroveň výkonu, tj. co jedinec již v současnosti dokáže. [5]

1.2.2. Schopnosti

Schopnosti jsou základní, všeobecné a relativně trvalé vlastnosti osobnosti člověka, projevující se v kvantitativních a kvalitativních charakteristikách výkonu. Nejsou však jediným předpokladem úspěšného výkonu, ten závisí také na vůli, charakteru, motivaci, hodnotové konfiguraci, citovém stavu, stupni koncentrace a kvalitě aktuálního psychického stavu a mnoha dalších faktorech a charakteristikách osobnosti. Za schopného považujeme člověka, který danou činnost vykonává kvalitně a zároveň přiměřeně rychle a snadno, s malým úsilím. Schopnost lze chápat jako možnost, potencialitu, způsobilost, jako předpoklad k určité úrovni výkonu v dané činnosti. [5]

1.2.3. Provázanost mezi schopnostmi a dovednostmi

Dovednosti a schopnosti spolu těsně souvisí a není snadné je přesně odlišit. Rozdíly mezi nimi lze vyjádřit zejména v různé obecnosti a proměnlivosti. Někteří teoretikové zahrnují dovednosti do schopností jako jejich dílčí komponenty, jiní kladou dovednosti vedle schopností, přitom ale zdůrazňují jejich těsné sepětí. [1]

Podle M. Nakonečného jsou schopnostmi nazývány vnitřní dispozice k určitému druhu psychomotorického výkonu. Výkonnost v určité kategorii činnosti je obvykle dána určitou strukturou specifických schopností. Existují však i další aspekty výkonnosti vyjadřované různými termíny: vlohy (vrozené dispozice), nadání (mimořádně vyvinuté vlohy), schopnosti (naučené dispozice), talent (naučené mimořádné dispozice), vědomosti

(pamětní mentální předpoklady výkonu), dovednosti (dispozice k vykonávání určité praktické činnosti). [10]

Osvojování dovedností často vyžaduje a zahrnuje porozumění, jde však ještě o něco dalšího: když získáte nějakou dovednost, měli byste být schopni něco udělat. Může jít jak o dovednost praktickou (senzomotorickou), tak o dovednost intelektuální. [12]

Schopnosti nejsou svojí samotnou podstatou vrozené, ale vznikají a rozvíjejí se v činnosti na základě vrozených vloh (dispozic). Dispozice a schopnosti jsou zařazovány mezi výkonové vlastnosti. Většina pedagogů vnímá dispozice (vlohy) jako vrozený základ, který tvoří potenciální předpoklady, jejichž realizace však zároveň potřebuje vhodnou stimulaci. [5]

1.2.4. Klasifikace schopností

Klasifikace podle Cattella a Guilforda

V psychologické literatuře je uváděno mnoho klasifikací schopností. Mezi nejznámější patří druhy schopností dle Cattella a Guilforda:

- Cattell rozlišuje schopnosti perceptivní (spojené s vnímáním, se senzitivitou) a efektorické (spojené s výkonem).
- Guilford na základě faktorové analýzy dospěl k těmto třem druhům schopností:
 - perceptivní: rozlišovací schopnosti barev, zvuků, vůní, chutí, rozvinutost smyslu pro rovnováhu, pohyb, atd.
 - psychomotorické: faktory síly, zrychlení, motorické rychlosti, koordinace pohybů, statické a dynamické přesnosti, obratnosti
 - intelektové: faktor konvergentního a divergentního myšlení, řeči, paměti, hodnocení. [5]

Dělení na specifické a obecné

Snad nejčastější dělení schopností je jejich rozlišení na specifické a obecné:

- Specifické schopnosti umožňují úspěšné vykonávání speciálních druhů lidské činnosti (hudební, matematické, herecké, jazykové, sportovní atd.)
- Obecné schopnosti podmiňují úspěch v mnoha činnostech (moudrost, soudnost), obvykle se ztotožňují se všeobecnou inteligencí. [5]

1.2.5. Utváření dovedností

Andersonův model

Jedním z nejrozšířenějších přístupů k utváření kognitivních (poznávacích) dovedností je Andersonův model, popsany v roce 1982, ale často i citovaný v mnoha současných studiích.

J. R. Anderson rozlišuje v procesu utváření kognitivních dovedností tři etapy:

1. **Deklarativní etapu**, v níž si žáci osvojují nebo aktualizují fakta, nezbytná pro řešení problému, tj. k realizaci příslušné dovednosti. Tato fakta jsou reprezentována v žákově deklarativní paměti ve formě tvrzení, pravidel. Při řešení kognitivní úlohy nebo problému jsou tato pravidla doplňována studiem literatury nebo konzultacemi s učitelem, popř. expertem na danou problematiku.
2. **Etapu sestavení znalostí** pro řešení problému. Je to mezistupeň mezi deklarativní a následující procedurální etapou. Zahrnuje dva dílčí procesy: uspořádání shromážděných znalostí podle logiky řešení problému a sestavení strategie vlastního řešení.
3. **Procedurální etapu**, v níž jsou navržené strategie řešení transformovány do souboru procedur, které mohou být aplikovány více či méně automaticky. [9]

Tento model se týká především dovedností rozumových (intelektuálních), které si žáci osvojují např. v matematice, technických předmětech, ale určitě i v předmětech zaměřených na získávání obchodních dovedností.

Přesto, že vychází z poznatků kognitivní psychologie, stále ještě do určité míry kopíruje cestu žáka od vědomostí a jejich strukturování přes jejich aplikaci na praktickou úlohu, resp. problém až po vytvoření dovedností a popř. návyku, jako její dílčí zautomatizované složky. [9]

Klíčové momenty v procesu utváření dovedností

V procesu utváření dovedností můžeme rozlišit několik klíčových momentů. Jsou to:

1. Aktualizace schopností a zkušeností žáka v dané situaci, při setkání s úlohou, problémem, zájem tento problém řešit (když je pro žáka zajímavý), popř. potřeba vyrovnat se s problémovou situací.
2. Orientace v situaci, úloze, problému.

3. Aktivní hledání řešení, užší kontakt s problémem, experimentování apod. – krystalizace dovednosti.
4. Variace podmínek pro širší uplatnění dovednosti.
5. Přenos dovednosti do nových situací. [9]

Faktory a kritéria ovlivňující volbu výukových metod podporujících vytváření dovedností

Volba výukových metod navozujících a podporujících vytváření dovedností je ovlivněna několika faktory.

Mezi tyto faktory patří cíl, obsah výuky a také žák.

Nejčastěji jsou uváděna kritéria volby metod:

1. Zákonitosti výukového procesu, a to obecné i speciální (logické, psychologické, didaktické).
2. Cíle a úkoly výuky, vztahující se zejména k práci, interakci, jazyku.
3. Obsah a metody daného oboru zprostředkovaného konkrétním vyučovacím předmětem.
4. Úroveň fyzického a psychického rozvoje žáků, jejich připravenost zvládat požadavky učení.
5. Zvláštnosti třídy, skupiny žáků, např. hoši – dívky, různá etnika, formální a neformální vztahy v kolektivu.
6. Vnější podmínky výchovně-vzdělávací práce, např. geografické prostředí, společenské prostředí, hluchost okolí, technická vybavenost školy.
7. Osobnost učitele, jeho odborná a metodická vybavenost, zkušenosti, pedagogické mistrovství atd. [9]

Uvedené determinanty do jisté míry určují a ovlivňují volbu metod, protože odrážejí objektivní podmínky, v nichž edukační proces probíhá. Volba výukových metod je dále ovlivněna také reálným průběhem osvojovacího procesu. [9]

1.3. Klasifikace výukových metod

Pole výukových metod a metodických jevů je neobyčejně široké, diversifikované a mnohdy málo transparentní, protože se v něm setkávají a vzájemně propojují různé obecné principy a koncepce, vlastní metody, různé metodické varianty, techniky, postupy, organizační formy apod.

1.3.1. Klasifikace podle složitosti edukačních vazeb

Podle kritéria stupňující se složitosti edukačních vazeb můžeme rozlišit tři skupiny výukových metod:

1. Klasické výukové metody

I. Metody slovní

- i. Vyprávění
- ii. Vysvětlování
- iii. Přednáška
- iv. Práce s textem
- v. Rozhovor

II. Metody názorně-demonstrační

- i. Předvádění a pozorování
- ii. Práce s obrazem
- iii. Instruktaž

III. Metody dovednostně – praktické

- i. Napodobování
- ii. Manipulování, laborování a experimentování
- iii. Vytváření dovedností
- iv. Produkční metody

2. Aktivizující metody

I. Metody diskusí

II. Metody heuristické, řešení problémů

III. Metody situační

IV. Metody inscenační

V. Didaktické hry

3. Komplexní výukové metody

I. Frontální výuka

II. Skupinová a kooperativní výuka

III. Partnerská výuka

IV. Individuální a individualizovaná výuka, samostatná práce žáků

V. Kritické myšlení

VI. Brainstorming

VII. Projektová výuka

VIII. Výuka dramatem

IX. Otevřené učení

X. Učení v životních situacích

XI. Televizní výuka

XII. Výuka podporovaná počítačem

XIII. Sugestopedie a superlearning

XIV. Hypnopedie

[9]

1.3.2. Klasifikace metod výuky podle I. J. Lerner

Jako další příklad klasifikace výukových metod uvádím Klasifikaci metod výuky podle I. J. Lerner (1986), která vychází z charakteru poznávacích činností žáka při osvojování obsahu vzdělání a ze základní charakteristiky činnosti učitele, který tuto činnost ve výuce organizuje. Uvádí celkem pět metod výuky.

1. Informačně-receptivní metoda.
2. Reproductivní metoda.
3. Metoda problémového výkladu
4. Heuristická metoda
5. Výzkumná metoda

Uvedené metody ve vztahu k poznávacím činnostem žáků rozdělujeme do dvou základních skupin.

- A. Reproductivní metody (metoda č. 1 a 2), při nichž si žák osvojuje hotové vědomosti a na požádání je reprodukuje.
- B. Produktivní metody (metoda č. 4 a 5), vyznačující se tím, že žák získává převážně samostatně nové poznatky jako výsledek tvořivé činnosti.

Metodu č. 3 zařazujeme do přechodné skupiny, neboť předpokládá jak osvojování hotových informací, tak i prvky tvořivé činnosti. [7]

1.4. Klasifikace obchodních dovedností

1.4.1. Komunikační dovednosti

Společensky žijící lidé a sociálně žijící živočichové spolu komunikují, tj. sdělují si určité informace, které jim usnadňují orientaci v životním prostředí a vzájemné interakce. Různé druhy sociálně žijících živočichů vyvinuly různé specifické formy komunikace. [10]

Komunikací se rozumí vzájemná výměna myšlenek slovem, písmem i obrazem. Dobré komunikační chování se ve svém vnějším účinku vyznačuje především tím, že ve vhodném okamžiku říkáte ty pravé věci nebo ve správnou chvíli mlčíte. Často dochází ke komunikačním šumům a to zejména proto, že odesílatel zprávy má na mysli něco jiného, než říká, a adresát poslouchá tak, že slyší to, co odesílatel vůbec neměl na mysli. [11]

U člověka má komunikační funkci také jednání, výraz, gesta a různé systémy symbolů a signálů (např. signály v dopravě apod.). Funkcí komunikace je dorozumívání se jako předpoklad soužití a vzájemné závislosti. Proto každý systém komunikace vyžaduje obecné chápání znaků, které používá, a je ve své podstatě společně sdíleným systémem významů těchto znaků (např. gest používaných v určitém kulturním prostředí či slov nějakého konkrétního jazyka). Komunikovat spolu mohou osoby, které ovládají příslušný systém komunikace, např. jazyk, jímž se dorozumívají. Kultura vyvinula řadu technických prostředků komunikace (telefon, rozhlas apod.) a posunula tak původní formu komunikace do dalších časových a prostorových dimenzí. Praktická potřeba bezporuchové sociální komunikace pak vedla ke zkoumání a stanovení psychologicky účinných způsobů komunikace (komunikačních technik – např. jak vést rozhovor, poradu apod.). [10]

Původ slova komunikace můžeme nalézt v latinském *communicare*, což znamená informovat, oznamovat, radit se s někým. Peter Gavora vymezuje tři hlavní významy slova komunikace:

1. Komunikace jako dorozumívání – z toho vyplývají podmínky komunikace: aby si lidé rozuměli, mluvili stejným jazykem, hovořili o jedné věci a dosáhli myšlenkového souladu.
2. Komunikace jako sdělování – jedná se vlastně o informování, podávání poznatků, obeznámení se se svými pocity, postoji, názory apod.
3. Komunikace jako výměna informací – jeden komunikující vyšle informaci, druhý ji přijme a následně si úlohy vymění.

Přestože v běžném životě existují situace, kdy hovoří pouze jeden a ostatní mu naslouchají (např. přednáška), je pro komunikaci typická spíše obousměrnost, která má formu dialogu. [3]

Vyjadřování

Vyjadřování je ukazatelem toho, jak se člověk cítí ve svém nitru a jak se cítí v dané situaci. Existuje mnoho přímých i nepřímých vodítek, která pomáhají vyhodnotit emoce nebo úmysly skryté za hlavním sdělením. Své vyjadřování můžeme přizpůsobit, aby se druhá osoba cítila příjemně. Někteří lidé například těžko přijímají pochvalu nebo úspěch, což může být známkou nízké sebeúcty. Někteří mají pocit nejistoty vůči nějaké dovednosti – např. říkají, že nejsou dobří na jazyky či ve zpěvu. Schopnost přijmout chválu nebo kritickou zpětnou vazbu tvoří nedílnou součást sebejistého, zralého a asertivního člověka. Dokazuje to, že jsme schopni připustit, že existují oblasti, ve kterých se učíme od druhých a také, že jsme schopni ocenit přínos druhých. Jestliže přijímáme nebo udělujeme kritiku například v práci, je třeba mít na paměti, že se týká chování a ne člověka samotného. [6]

Naslouchání

Je obtížné správně naslouchat a jen málokoho z nás někdo učil, jak se to má dělat. Pokud není člověk na věci interaktivně zainteresován, mozek má relativně úzký rozsah pozornosti. Naučit se pozorně naslouchat je umění, ale má nesporný význam – dojde-li k nedorozumění, často to vede k promrhání času a peněz. Proto je nebezpečné domnívat se, že druhá osoba má na mysli to, co si myslíme, že má na mysli. Jedním způsobem, jak zvýšit schopnost naslouchat je vytvářet si v mysli obrazy toho, čemu nasloucháme. Čím více zapojíme při naslouchání smysly, skrze paměť a představivost, tím více se

zainteresujeme na informaci. Vytvoří-li se nám v obrazech mezery, vyptáváme se tak dlouho, dokud je nezaplníme. Tato metoda se nazývá Metoda kompletního obrazu. [6]

Navazování vztahů

Navázání vztahu začíná pozorností věnovanou druhé osobě. Jedna myšlenková škola tvrdí, že můžeme navázat okamžitý vztah tím, že si všímáme, jak lidé stojí či sedí a co nejvíce sledujeme jejich řeč těla, tempo řeči apod. Můžeme rozlišit tři typy člověka z hlediska poznávání:

1. Zrakový typ: člověk, který zpracovává zkušenosti zrakově
2. Sluchový typ: zpracovává zkušenosti sluchově
3. Kinestetický typ: zpracovává zkušenosti kinesteticky

[6]

Řeč těla

K dosažení většího společenského a profesionálního úspěchu je dobré znát a umět používat řeč těla. Většina toho, co chceme vyjádřit je obsaženo ve složité směsi vzezření, držení těla, vystupování, gestikulace, pohledů a mimických výrazů. Kromě toho velká část takto předaných informací působí pod hranicí vědomí. Ovlivňují naše nálady, postoje, očekávání a motivaci, i když si to ani neuvědomujeme. [8]

Z těchto důvodů se domnívám, že by na osobní projev žáků měl být také při výuce kladen určitý důraz, aby si zvykli a vystupování před lidmi, komunikaci s nimi a aby byla jejich slova v souladu s řečí jejich těla.

Jsou tři důvody, proč stále tolik v řeči těla zůstává skryto a proč je tedy možné ji nazvat tajným jazykem.

1. *Její sdělení pracují v podvědomí* – mnohá sdělení probíhají mimo naši normální úroveň vnímání, působí v podvědomí a uplatňují silný vliv na to, jak myslíme, jaké máme pocity a jak se chováme, aniž bychom si byli vědomi, co je příčinou našich reakcí.

2. *Příliš mnoho podnětů* – i během krátké konverzace vzniká mnoho mimoverbálních informací a je zde překážka v rozpoznání jejich důležitosti
3. *Přehlížíme jejich důležitost* – až do věku 3 let se děti spoléhají na mimoverbální komunikaci mezi sebou, takže ji umějí používat i interpretovat. Pak u nich převládne mluvený jazyk a tak se řeč těla pod váhou slov celkově ztrácí. [8]

Dobrá komunikace tvoří rozhodující část praktik dobrého obchodu a přináší rozhodující výsledky, a proto bychom měli komunikaci věnovat náležitou pozornost.

Dovednosti se podle mínění mnoha autorů vytvářejí opakováním, cvičením, tréninkem a popř. i drilem. Přitom se na základě výzkumů stále více vyvrací teze, že úroveň (kvalita) dovednosti je přímo závislá na době procvičování příslušné činnosti. Ukazuje se však, že nezáleží ani tak na počtu opakování a cvičení dovednostem, jako spíše na jejich pochopení, které vyrůstá z žákových zkušeností vytvářených v situacích, v nichž se žák ocitne a musí se s nimi vypořádat. Tyto situace navozuje učitel (např. zadáváním úloh a problémů) nebo se do nich žák dostává při různých příležitostech ve škole (např. řešení projektu) nebo i v mimoškolním prostředí. [9]

1.4.2. Prodejní dovednost a marketing prodeje

K úspěchu na trhu podniku nestačí pouze identifikovat potřeby zákazníka a řídit se jimi. Je třeba i zajistit, aby se na zákaznickou reakci kladl větší důraz než u konkurence. Zákazníci jsou klíčem ke konkurenční výhodě. Záleží na marketingu a prodeji, aby tuto hodnotu maximalizovaly.

Být efektivní v marketingu a prodeji znamená pro manažery pochopit úlohu marketingu v podniku a důležitost marketingových informací. Tyto informace podpoří marketingovou strategii alepší plánování a realizace. Marketing využívá podnikové zdroje a přenáší pozornost na nejslibnější příležitosti. Zabývá se spokojeností zákazníka. Můžeme ho definovat jako proces, jenž hledá soulad mezi podnikovými zdroji (lidskými, finančními a fyzickými) a potřebami a přáními zákazníků. [4]

Podnik si definuje svou marketingovou strategii. Součástí strategie je marketingový mix, který se obvykle člení do 4 prvků. Prvním je výrobek včetně služeb a dalšími cena,

propagace a distribuce. Z toho vyplývá, že zákazník si musí být vědom nabídkou výrobku, musí být pro něho snadno dostupný a přitažlivý svou cenou i funkcí.

Konečným testem účinnosti marketingové strategie je prodej. Strategie prodeje musí být v návaznosti na marketingovou strategii. [4]

Dosažení úspěšného prodeje předpokládá také znalost nákupního chování zákazníků.

Například Woods (1960) klasifikuje spotřebitele z hlediska jejich nákupního chování na návykově determinované, racionální, rozhodující se na základě ceny, impulzivní, emocionální a skupiny nových spotřebitelů, kteří se ještě nestabilizovali a nelze je zatím zařadit do žádné z uvedených skupin. [15]

1.4.3. Prezentační a vyjednávací dovednosti, asertivní chování

Prezentace

Prezentace jsou dvousměrnou komunikací, formou schůzí. Vyžadují pečlivou přípravu a plán. Mějme na paměti, že náš přínos k jakémukoli tématu je jedinečný a že lidé rádi uvidí, když budeme sami sebou. Je to příležitost, jak ukázat pozitivní energii jednak lidem a jednak zákazníkům. Během prezentace je třeba myslet na to, že lidé vnímají pomocí pěti smyslů. Mnoho prezentací je pouhým výčtem bodů, čtených z připraveného papíru. Diváci ale chtějí vnímat všemi smysly, pomocí obrázků, zvuků, interakce. Je dobré použít softwarový program, který pomůže sestavit strukturu prezentace tak, aby spojoval obrazový program jednání, grafiku a obrázky, tabulky, grafy, a dokumenty. Cílem je, aby si publikum uchovalo silné poselství z dané prezentace. Klíčová sdělení je třeba podepřít silným obrazovými symboly, aby si je pamatovali i poté, co odejdou z místnosti. V tomto směru lze zapojit vlastní představivost a upoutat smysly publika. [6]

Text prezentace by měl být co nejkratší – jenom tak, abychom v něm řekli všechno podstatné k dosažení svého cíle. Důraz je třeba klást i na obecná pravidla gramatiky a kontrolu pravopisu. Důležité také je, jak vypadáme a působíme. Prezentace by měla být suverénní, řeč jasná, neuspěchaná, pohyby přirozené. Měli bychom dbát na oblečení a vzhled. [4]

Vyjednávací dovednost

Proces vyjednávání je široce používanou, i když často nerozpoznatelnou metodou zvýšení komunikace v organizaci a zejména mezi skupinami. Jestliže je prováděn efektivně, pak je možné ho nazvat kooperativním hledáním společných cílů a kooperativním úsilím vytvořit hodnotu tam, kde předtím neexistovala. Vyjednávání je úkol, v němž se lidé snaží vytvořit společné rozhodnutí týkající se přidělení omezených zdrojů. Proces předpokládá dvě strany mající rozdílné či protichůdné zájmy, které se dávají dohromady, aby dosáhly souhlasu. Manažeři v organizacích vyjednávají s podřízenými, nadřízenými, dodavateli a zákazníky vlastně neustále. Předtím, než si sednou manažeři k vyjednávání s jinými manažery či představiteli jiných skupin, musejí důkladně pochopit a porozumět těm potřebám a stanoviskům druhé strany, které souvisejí s řešeným problémem. Snad ještě důležitější než shromáždění informací je jejich využití při vytváření, pochopení a vyhodnocování možnost, které jsou upotřebitelné k dosažení souhlasu mezi zúčastněnými stranami. [2]

Manažeři mohou při vyjednávání použít bezpočet taktických postupů, z nichž uvádím pro příklad:

- Hrozba konkurencí. Chytří vyjednavací používají hrozby konkurence, aby si oponenti mysleli, že je nepotřebují. Například liniový manažer může použít tuto taktiku a bude vyhrožovat, že si jeho skupina opatří počítačové služby mimo organizaci, nebude-li personál ústředí vycházet vstříc jejím požadavkům.
- Nízká nabídka. Směšně nízké nabídky a ústupky se často používají k tomu, aby se snížila očekávání druhé skupiny. Manažer by neměl akceptovat tento typ nabídky, která nesplňuje jeho očekávání nebo cíle, ale neměl by ani odejít v domněnku, že stanovisko druhé skupiny je nepružné. Proces komunikace by měl pokračovat. [2]

Různé situace vyžadují různou taktiku. Zde jsem uvedla pro příklad jen dva možné přístupy k vyjednávání.

Asertivita

Asertivita je v podstatě slušná, tj. nenásilná, důstojnost a práva druhého respektující instrumentální agresivita sloužící k sebeprosazování se. Pokud člověk nedokáže říci

v určitých situacích rozhodné „ne“, vzdává se svých prací a podřizuje se, stává se depresivním a rezignovaným, trpí vědomím, že se nedovede postavit proti křivdám na něm páchaným, podceňuje sebe sama, nedovede vyjádřit své přání a své námitky, propadá se do beznadějného a nedůstojného sebepojetí. [10]

Asertivita je z těchto důvodů jednou z nejvýznamnějších schopností, které je třeba se naučit pro práci v oblasti obchodu.

Jednou z nejjednodušších a nejúčinnějších metod, zabývajících se asertivní komunikací, je model tří kroků:

1. První krok: Poslouchejte aktivně, co říká druhá osoba, a prokažte, že jste sdělení slyšeli a porozuměli mu.
2. Druhý krok: Řekněte, co si o situaci myslíte a jak se v ní cítíte.
3. Třetí krok: Řekněte, co si přejete, aby se stalo.

Neodmyslitelnou součástí asertivního chování je převzetí zodpovědnosti za vlastní reakci na situaci. [6]

1.4.4. Manažerské dovednosti

Manažer musí mít určité, obecně použitelné manažerské dovednosti a to bez ohledu na to, jakou pozici zastává v organizační struktuře. Velikost podílu těchto dovedností závisí na tom, na kterém stupni managementu se manažer nachází. Manažerské dovednosti můžeme rozčlenit do 3 hlavních skupin:

1. Lidské dovednosti

K tomu, aby manažer mohl vést účinně podřízené pracovníky, musí být především schopen s nimi efektivně komunikovat a účinně je motivovat. Manažeři musejí realizovat většinu prací, za které zodpovídají, prostřednictvím jiných lidí. Musejí je motivovat a kontrolovat, poskytovat jim potřebné informace a řešit interpersonální a pracovní problémy. [2]

V oblasti obchodu je pro manažery právě podíl těchto dovedností zásadní.

2. Koncepční dovednosti

Koncepční dovednosti znamenají vidět formu jako systém, který je třeba usměrňovat tak, aby byly dosahovány jeho strategické cíle. Manažeři s koncepčními znalostmi a dovednostmi musejí znát všechny podstatné aktivity organizace a dokázat je užitečně koordinovat. [2]

3. Technické dovednosti

Technické dovednosti představují schopnost používat specifické znalosti, techniky, metody a postupy pro realizaci výkonných činností procesů. [2]

Základem pro rozvoj manažerských dovedností je zhodnocení současné pozice a stanovení, čeho bychom chtěli dosáhnout. Touto analýzou lze snadno zjistit, co je třeba se naučit. Pracovní výkonnost lze měřit podle mnoha základních kritérií, která se týkají zejména těchto okruhů:

- Zákazníci a klienti: jak dochází k uspokojení interních a externích zákazníků.
- Provoz: jakým způsobem se realizuje řízení procesů a systémů.
- Finance: zda došlo ke zvýšení zisku nebo snížení výrobních nákladů.
- Odbornost: na jaké úrovni je aplikování specifických odborností.
- Zdroje: na jaké úrovni je péče o lidi, materiál, zařízení.
- Lidé: zda probíhá organizování, monitorování a motivování pracovníků.
- Týmová práce: nakolik je účinné vedení a spolupráce s ostatními.
- Informace: dochází-li k efektivní interpretaci informací a jejich kvalitnímu využití.
- Inovace: zda existují mechanismy zlepšování pracovních postupů.
- Osobní výkonnost: nakolik se projevuje motivace, organizování a flexibilita.

Každá klíčová oblast vyžaduje určitou úroveň odbornosti získanou poslechem, čtením nebo návštěvou seminářů či školení. Odbornosti obvykle vyžadují praxi v reálných podmínkách. Teprve potom je možné získat požadovanou úroveň kompetence. [4]

Metody vzdělávání využívané v oblasti získávání a rozvoje manažerských dovedností

1. Kvalifikace

Kurzy vedoucí k formální kvalifikaci vyžadují vysoký stupeň odpovědnosti a motivace.

2. Školení

Školení je nejčastější metodou pro pracovní vzdělávání. Mnoho organizací, i když ne všechny, nabízejí zdarma široký výběr odborných školení pro zaměstnance.

3. Vzdělávání při práci

Pracovat vedle zkušených odborníků a učit se od nich je jedním z nejefektivnějších způsobů vstřebávání nových poznatků.

4. Speciální projekty a služební pobyty

Speciální projekty nebo dočasné či krátkodobé kontrakty mohou být dobrým způsobem jak osvědčit svoje schopnosti tím, že si ověříme znalosti v praxi a získáme užitečné zkušenosti. To je velmi významné pro zaměstnance i lidi, kteří pracují na volné noze nebo podnikají.

5. Dálkové vzdělávání

Z hlediska času je flexibilní, avšak je velmi náročné na výdrž ve smyslu disciplíny. Některé kurzy pracují formou konzultací v určitém ročním období, čímž se při dálkovém vzdělávání daří překonat osamocený způsob studia. Je to příležitost setkat se s kolegy a profesory, vyměnit si názory a vyjasnit si některé otázky.

6. Školení s pomocí počítače

Počítačová školení jsou podobná dálkovému vzdělání ve smyslu flexibility a sebekázně, ale využívají IT a internet.

7. Čtení

Čtení je rychlý a známý způsob získávání znalostí, ačkoli samo o sobě nerozvíjí praktické dovednosti.

8. Učení a pomoc mentora

Učitel či mentor pomáhá motivovat a u schopných lidí zlepšit jejich způsob práce tím, že je podpoří, povzbudí a zajistí jim zpětnou vazbu. [4]

1.4.5. Odborné dovednosti

Odborné dovednosti vyplývají z odborných znalostí. V závislosti na oboru podnikání lze vymezit znalosti a dovednosti, které jsou pro ten který obor významné. Pro oblast obchodu bych vymezila některé oblasti, které by jistě neměly být opomíjeny.

Jazykové dovednosti

V dnešní době je znalost minimálně jednoho světového jazyka takřka povinností. Jazyky jsou dnes už vyučovány již od prvního stupně základních škol a jejich význam stále roste.

Matematika

Práce s čísly a řešení praktických úloh je pro osoby pracující v obchodu na denním pořádku.

Účetnictví

Znalost účetních standardů, postupů a principů alespoň na základní úrovni je předpokladem úspěšného řízení.

Podniková ekonomika

Každý, kdo se pohybuje v oblasti obchodu, by měl mít představu o pohybu a fungování podnikových zdrojů, znát podnikové cíle a strategie, jak těchto cílů dosáhnout.

1.5. Vybrané výukové metody vhodné pro výuku obchodních dovedností

Vyučovací metodou rozumíme promyšlený postup a způsob, kterým učitel účelně a účinně řídí pedagogický proces na základě pedagogických zákonitostí a didaktických zásad, aby vyučování zabezpečilo splnění výchovných a vzdělávacích cílů. Vhodně zvolenými vyučovacími metodami rozvíjí učitel poznávací schopnosti žáků a vede je v složitém procesu osvojování vědomostí, dovedností a návyků. [14]

1.5.1. Metody dovednostně-praktické

Koncepce tzv. činnostně orientované výuky představuje takové pojetí výuky, které žákům umožňuje činnostní přístup k vyučovacím předmětům a k učivu. Uvádějí se tyto znaky činností výuky: aktivizace všech smyslů, odpovědnost a metodická kompetence žáků, orientace na konkrétní produkty, kooperativní jednání a zaměření na život. [9]

Výuka zaměřená na posílení praktických aktivit žáků je také reakcí na podmínky, v nichž dnešní děti a mládež vyrůstají. Mezi tyto podmínky patří převážně teoretický charakter výuky, nedostatek komplexních smyslových podnětů, méně příležitostí k vlastní zkušenosti, konzumní přístup ke kulturním statkům a k životu nahrazování skutečného světa světem elektronickým a další faktory. To jsou důvody, proč by se ve všech vyučovacích předmětech měly objevovat pokusy o nápravu těchto nepříznivých vlivů. [9]

Mezi tyto metody patří například:

1.5.1.1. Napodobování

Napodobování se vymezuje jako proces „přebírání určitých způsobů chování od jiných, zejména starších lidí, kteří mají autoritu.“ Může se jednat o napodobování bezděčné, nebo záměrné a může být ovlivňováno racionálně nebo citovými vazbami, vzorem (modelem), nejčastěji probíhá jako imitace bezprostřední, anebo to může být působení prostředkované, nepřímé (z četby, vliv TV apod.). [9]

1.5.1.2. Manipulování

Manipulování napomáhá poznávat prostředí, zařízení a vybavení, v němž se žák pohybuje a které si má osvojit. Konkrétní podoby nabývá v zacházení s předměty při různých pracovních činnostech, jako například montážní práce či stavebnicové systémy, na nichž lze demonstrovat i složité jevy a vztahy. [9]

1.5.1.3. Produkční metody

V ekonomickém pojetí člověk provádí v pracovním procesu pomocí pracovních prostředků předem plánovanou změnu pracovního předmětu s cílem získat určitou užitnou hodnotu. [9]

1.5.2. Aktivizující výukové metody

Aktivizující metody se vymezují jako postupy, které vedou výuku tak, aby se výchovně-vzdělávacích cílů dosahovalo hlavně na základě vlastní učební práce žáků, přičemž důraz klade na myšlení a řešení problémů. Jejich přínos je také v rozvoji žáka se zaměřením na myšlenkovou a charakterovou samostatnost, zodpovědnost a tvořivost. Počítá se s tím, že vycházejí vstříc individuálním učebním stylům žáků při respektování úrovně jejich kognitivního rozvoje, že dávají žákům příležitost zčásti ovlivňovat konkrétní cíle výuky, využívat možnosti individuálního učení, zapojovat se do kooperativního učení a spolupráce atd. [9]

Mezi tyto metody patří:

1.5.2.1. Metody diskusí

Při těchto metodách dochází k výměně myšlenek mezi učitelem a žáky i mezi žáky navzájem. Diskuse předpokládá u všech zúčastněných určitou sumu vědomostí vztahujících se k řešenému problému. Napomáhá k získávání dovedností práce v týmu, rozvoj vzájemné komunikace a posilování sociálních vazeb. [13]

V dnešní době se diskuse uplatňuje v mnoha variantách. Například diskuse během přednášky, diskuse na základě tezí, diskuse na základě referátu, řetězová diskuse, panelová diskuse, debata a další. [9]

1.5.2.2. Metody heuristické, řešení problémů

Heuristika je věda zkoumající tvůrčí myšlení, také heuristická činnost, tj. způsob řešení problémů. Tento termín označuje lidskou schopnost poznávat, odhalovat, objevovat v daném prostředí vše, co je důležité pro život. Pro tuto metodu je předpokladem určitý podíl vstupních vědomostí a dovedností a jasnost cíle, kterého mají žáci dosáhnout. Hlavním posláním heuristických postupů je podněcovat u žáků samostatné, tvořivé myšlení. K tomu potřebují zvládnout řadu dovedností a pracovních návyků a úkonů, jako např. vyhledávání, shromažďování, třídění a pořádání dat, údajů a informací, kladení otázek a tvorbu hypotéz, techniku řešení problémů apod. Tato metoda je náročnější v požadavcích na práci učitele i žáka. [9]

1.5.2.3. Metody situační

Vznik situačních metod je spojován s harvardskou vysokou školou obchodní (Harvard Business school) ve 20. a 30. letech minulého století. Situační metody se vztahují na širší zázemí problému, na reálné případy ze života, které představují specifické, obtížné jevy vyvolávající potřebu vypořádat se s nimi, vyžadující angažované úsilí a rozhodování. Úspěšně se využívají zejména ve vzdělávání dospělých, např. při analýze událostí ze společenské a hospodářské praxe, při nácviku řídicích činností, při osvojování dovedností správného rozhodování ve složitých případech a v nezvyklých situacích, při hledání optimálních variant technologických postupů apod. Na středních a základních školách, kde už se také dobře uplatňují, musí být přizpůsobeny mentalitě, rozhledu a potřebám žáků daného věku. [9]

Podstatu situačních metod tvoří řešení problémového případu, který odráží nějakou reálnou událost, zobrazuje určitý komplex vztahů a okolností, je výrazem střetu různých zájmů. [9] Situační metody umožňují žákům získávat dovedností a analyzovat a řešit problémy, které představují životní situace. [13]

Původní situační metodou je **Metoda rozboru situace**. Je založena na pečlivém individuálním studiu písemných materiálů a po seznámení s příslušnými podklady následuje diskuse ve třídě pod vedením učitele. Důraz klade na logické usuzování, samostatné myšlení, analýzu a hodnocení situace, hledání možných variant a výběr optimálního řešení.

Další metodou je **Řešení konfliktní situace**. Žáci se seznámí s rozporným případem formou krátké zprávy, ústního sdělení, avšak podané úvodní informace se už nedoplňují, ale od účastníků se ihned vyžadují návrhy na řešení. I přesto, že není k dispozici dost informací, je tato metoda přínosná, protože připravuje žáky na rozhodování v časové tísní a při neúplné znalosti potřebných údajů.

Třetí metodou, kterou zmíním, je **Metoda incidentu**. Začíná krátkou ústní zprávou o vybrané události. K řešení situace účastníci potřebují další informace, které mohou získat dotazy od vedoucího skupiny. Po 20 až 30 minutách formulují podstatu případu a navrhují řešení. Nedojde-li se k shodnému výsledku, diskutuje se ve skupinách a nakonec skutečný příběh a vyústění případu v praxi sdělí vedoucí. Účastníci se učí třídit informace, orientovat se v složitých a nejasných situacích a odhadovat výsledek jednání jednak logickou úvahou, jednak též na základě zkušeností i znalostí psychiky člověka. [9]

1.5.2.4. Metody inscenační

Podstatou inscenačních metod je sociální učení v modelových situacích, v nichž účastníci edukačního procesu jsou sami aktéry předváděných situací. Jde o simulaci nějaké události, v níž se kombinuje hraní rolí a řešení problému, a to buď předváděním určitých lidských typů, nebo zobrazováním reálných životních situací, nebo kombinací obou postupů. V předváděné dramatizaci problémových případů se prohlubuje osvojené učivo, objasňují se otázky, osvětlují motivy a city lidí, umožňuje se pochopit a prožít hloubku mezilidských vztahů, a to vlastním prožíváním a jednáním. Pro žáky inscenace znamená možnost získat nové prožitky, osvojit si adekvátní způsoby chování a jednání, seznámit se s formami vystupování typickými pro budoucí profesi aspod. [9]

1.5.2.5. Didaktické hry

V současné době mnohé inovační proudy akcentují význam hry jako vyučovací metody. Bývá včleňována do vyučovacího procesu s cílem posilovat zájem žáků při osvojování nových vědomostí jako formu cvičení, která představuje účinnou motivaci při upevňování dovedností. Při hře se učí organizovat vlastní činnost ve spolupráci s druhými, osvojovat si určité komunikativní dovednosti. [13]

Hry mohou zapojovat žáky velice intenzivně do výuky a přimět je k takovému soustředění, jakého nelze dosáhnout pomocí žádné jiné metody. Díky zvýšenému zájmu a motivaci, jež jsou vyvolány kratší hrou, mohou žáci získat k předmětu (a k učiteli) kladný vztah. Učení a zábava se vzájemně nevyklučují. [12]

Didaktické hry zahrnují velké množství různorodých aktivit, které lze utřídit z různých hledisek. Pro orientaci uvádím třídění podle H. Meyera, kterou uvádí J. Maňák a V. Švec:

- a. **Inscenační hry**, svobodné hry (s hračkami, simulace činností), sportovní a skupinové hry, hry s pravidly, společenské hry, myšlenkové a strategické hry, učební hry.
- b. **Simulační hry** (hraní rolí, řešení případů, konfliktní hry, loutky apd.).
- c. **Scénické hry**, rozlišení mezi hráči a diváky, jeviště, rekvizity, speciální oblečení (návaznost na divadelní představení). [9]

Hry jsou velmi dobrou výukovou metodou též pro osvojování jazykových a komunikačních dovedností. Hry v lidech vyvolávají obrovskou touhu komunikovat, a jsou proto vynikající vyučovací metodou pro výuku jakéhokoli jazyka. [12]

2. Praktická část

2.1. Dotazníkové šetření, cíle šetření, průběh šetření

V první fázi praktické části své práce se zabývám dotazníkovým šetřením, které bylo určeno pro vyhodnocení situace na středních odborných školách s ekonomickým zaměřením.

Cílem šetření bylo zmapování přístupu žáků k učení, jejich motivace k učení, zkušenosti s pedagogy a to vše v souvislosti s jejich studijními výsledky. Dále jsem zjišťovala, které učební metody mají na středních školách ekonomického zaměření největší využití a jaká je jejich obliba mezi žáky. V dalších otázkách se zaměřuji na obchodní dovednosti, které jsem rozčlenila do skupin a zjišťovala, na které z nich je při výuce kladen největší důraz a které považují žáci za nejpodstatnější z hlediska praktického využití. Na závěr se dotazuji, jak hodnotí žáci kvalitu výuky na své škole a co by změnili, kdyby to bylo možné.

Pro potřeby dotazníkového šetření jsem oslovila náhodně vybrané respondenty tří oborů ze dvou středních odborných škol. První školou byla Střední škola v Lomnici nad Popelkou, kde jsem oslovila studenty oboru Ekonomika a podnikání. Střední škola v Lomnici nad Popelkou je příspěvkovou organizací, která poskytuje střední odborné vzdělání s maturitní zkouškou a střední vzdělání s výučním listem v oblasti gastronomie, potravinářství, obchodu, služeb a cestovního ruchu. Mnou oslovení studenti oboru Ekonomika a podnikání patří mezi ty, kteří budou ukončovat studium maturitní zkouškou. Druhou byla Obchodní akademie, Hotelová škola a Střední odborná škola v Turnově. Obchodní akademie, Hotelová škola a Střední odborná škola je nový název, pod který se v minulém roce spojily dvě bývalé školy – bývalá Obchodní akademie a Hotelová škola s Integrovanou střední školou. Ve svém spojení jsou tyto školy taktéž příspěvkovou organizací, která poskytuje studentům střední vzdělání s maturitní zkouškou i tříleté učební obory. Pro mé šetření jsem oslovila studenty Obchodní akademie a studenty oboru Ekonomika a podnikání, přičemž studenti těchto oborů budou taktéž ukončovat studium maturitní zkouškou. Všichni studenti, které jsem tedy za účelem svého výzkumu oslovila, byli tedy studenty středních odborných škol s ekonomickým zaměřením.

Dotazníky byly anonymní. S žádostí o vyplnění dotazníků jsem oslovila celkem 70 respondentů, přičemž se mi vrátilo 68 z nich vyplněných. Z tohoto počtu tvořilo 15 studentů prvního ročníku, 20 druhého ročníku, 18 třetího ročníku a 15 čtvrtého ročníku. Celkem se zúčastnilo 41 žen a 27 mužů. V dalším textu se budu zabývat vyhodnocením dotazníkového šetření.

V tabulce č. 1 uvádím složení respondentů z hlediska ročníku a pohlaví.

Tabulka č. 1

| Ročník | Muži | Ženy | Celkem M+Ž |
|--------|------|------|------------|
| 1. | 5 | 10 | 15 |
| 2. | 10 | 10 | 20 |
| 3. | 7 | 11 | 18 |
| 4. | 5 | 10 | 15 |
| | 27 | 41 | 68 |

2.2. Vyhodnocení dotazníkového šetření

Pro vyhodnocení dotazníkového šetření jsem zvolila následující postup. U každé otázky nejprve uvádím její znění z dotazníku, dále popisuji, jaký způsob odpovědi je od respondentů očekáván (v dotazníku je u každé otázky přímo zadáno, jak mají otázku zodpovědět) a dále popisuji, co si jednotlivé otázky kladou za cíl ke zjištění.

V dalším rozpracování se již dostávám k analýze výsledků šetření. Nejprve uvádím vyhodnocená data zpracovaná do tabulky a následně je zobrazuji pomocí grafického znázornění.

Následně u každé otázky provádím vyhodnocení výsledků. Pomocí odkazování na grafické zobrazení výsledků šetření interpretuji vyhodnocená data, která dávám do souvislosti s předem stanovenými cíly šetření.

Tento postup aplikuji u každé z otázek, které byly předmětem dotazníkového šetření.

2.2.1. Otázka č. 1

1) Co důležitého očekáváte, že Vás má škola naučit a proč?

Pro tuto otázku jsem zvolila otevřené odpovědi, aby se žáci museli hned nad první otázkou zamyslet. Ráda bych zjistila, co žáci od školy očekávají, jaké znalosti předpokládají, že jim škola dá a domnívám se, že podle odpovědí také už bude naznačen jejich přístup k učení.

Výsledky šetření:

Tabulka č. 2

| | 1. ročník | 2. ročník | 3. ročník | 4. ročník | Součet |
|-------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|--------|
| Příprava na bud. povolání | 3 | 8 | 9 | 3 | 23 |
| Odborné znalosti a dovednosti | 8 | 3 | 4 | 5 | 20 |
| Příprava na VŠ | 2 | 2 | 3 | 5 | 12 |
| Maturita | 1 | 1 | 1 | 0 | 3 |
| Orientace v hosp. praxi | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 |
| Nemuset manuálně pracovat | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 |
| Jiná odpověď | 1 | 4 | 1 | 0 | 6 |

Otázka č. 1 - graf



Vyhodnocení

Většina studentů od svého studia očekává, že je škola připraví na výkon budoucího povolání a na další život. Mnoho z nich očekává, že získají obchodní znalosti a dovednosti, a to zejména z oblasti ekonomiky, účetnictví, matematiky, prodeje, komunikačních dovedností a velmi často zmiňují důležitost jazykové výbavy, protože si uvědomují její význam a někteří chtějí po škole vycestovat do zahraničí. Velmi často také odpovídají, že od školy očekávají přípravu na vysokou školu nebo že získají maturitu. Někteří vyjadřují očekávání získat orientaci v hospodářské praxi a někteří též předpoklad, že po škole nebudou muset manuálně pracovat. Z odpovědí je patrné, že většina studentů středních odborných škol chce pracovat v oboru obchodu či služeb, což je důvodem pro jejich studium. Někteří své studium chtějí ukončit maturitou a najít si práci v oboru, jiní pokračovat na vysoké škole a vzdělání rozvíjet.

2.2.2. Otázka č. 2

2) Jaký způsob učení preferujete?

- Učení se nazpaměť

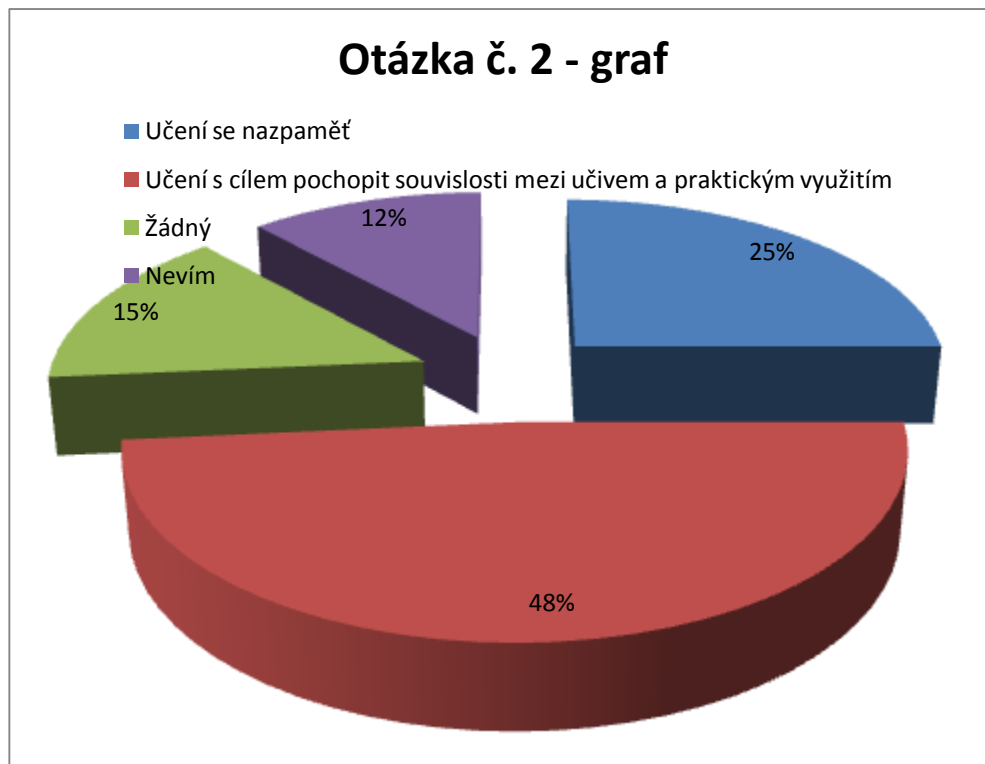
- b. Učení s cílem najít a pochopit souvislosti mezi učivem a praktickým využitím poznatků
- c. Žádný
- d. Nevím

Žáci mají na výběr čtyři možné odpovědi, z nichž vyberou jednu, se kterou nejvíce souhlasí. Cílem této otázky je zjistit, zda preferují spíše povrchový či spíše hloubkový přístup k učení.

Výsledky šetření:

Tabulka č. 3

| | Učení se nazpaměť | Učení s cílem pochopit ... | Žádný | Nevím |
|-----------|-------------------|----------------------------|-------|-------|
| 1. ročník | 4 | 7 | 3 | 1 |
| 2. ročník | 6 | 6 | 3 | 5 |
| 3. ročník | 4 | 10 | 2 | 2 |
| 4. ročník | 3 | 10 | 2 | 0 |
| Součet | 17 | 33 | 10 | 8 |



Vyhodnocení

Dle výsledků dotazníkového šetření můžeme říci, že 48% studentů středních odborných škol s ekonomickým zaměřením preferuje učení s cílem pochopit souvislosti mezi učivem a praktickým využitím učiva, dalších 25% dotazovaných upřednostňuje učení nazpaměť. 15% respondentů uvedlo, že nepreferuje žádný z uvedených způsobů a 12% neví.

Podle výsledků šetření u studentů převažuje hloubkový přístup k učení, kdy studenti praktikují tzv. smysluplné učení a snaží se nalézt vztahy mezi poznatky a souvislosti mezi učivem a jejich životními zkušenostmi. Tyto studenty většinou učení baví, chtějí se něco nového dozvědět, porozumět věcem, lidem a jevům. Dalších 25% studentů se přiklání spíše k povrchovému přístupu k učení, kdy se učí nazpaměť. U tohoto přístupu často dochází k tomu, že žák učivu porozumí jen velmi málo nebo vůbec. Tento přístup si volí většinou žáci, které učivo nebaví, či mají např. strach z učitele.

2.2.3. Otázka č. 3

3) Co Vás motivuje k učení?

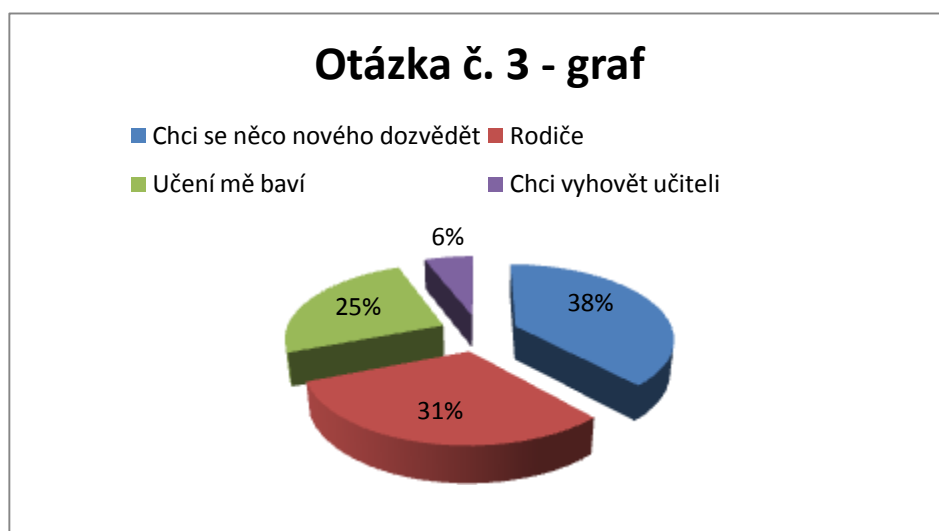
- a. Chci se něco nového dovědět
- b. Rodiče
- c. Učení mě baví
- d. Chci vyhovět učiteli

Žáci mají opět na výběr čtyři možné odpovědi, z nichž vyberou jednu, se kterou nejvíce souhlasí. Prostřednictvím této otázky zjišťují motivaci žáků k učení. Z toho, který faktor zvolí, bude také možné odhadnout, jaký je jejich přístup k učení.

Výsledky šetření:

Tabulka č. 4

| | Chci se něco ... | Rodiče | Učení mě baví | Chci vyhovět učiteli |
|-----------|------------------|--------|---------------|----------------------|
| 1. ročník | 5 | 6 | 3 | 1 |
| 2. ročník | 7 | 8 | 3 | 2 |
| 3. ročník | 6 | 3 | 8 | 1 |
| 4. ročník | 8 | 4 | 3 | 0 |
| Součet | 26 | 21 | 17 | 4 |



Vyhodnocení

Jak můžeme vidět z tabulky a grafu, většina dotazovaných studentů se učí proto, že se chtějí něco nového dovědět (38%), velkou část potom k učení motivují rodiče (31%), pro čtvrtinu respondentů je motivací fakt, že je učení baví a 6% uvedlo, že se učí proto, aby vyhověli učiteli.

Podle uvedených výsledků také můžeme soudit o přístupu k učení. Ti, kteří odpověděli, že se učí proto, že se chtějí něco nového dovědět i ti, které učení baví, určitě projevují hloubkový přístup k učení. To znamená, že 63% z dotazovaných by se přiklánělo k tomuto přístupu. Ti dotazovaní, kteří odpověděli, že je k učení motivují rodiče či učitelé neboli pohnutka přicházející z vnějšího prostředí, přistupují k učení spíše povrchem.

2.2.4. Otázka č. 4

4) Jaké jsou Vaše obvyklé známky?

a. Jedničky a dvojky

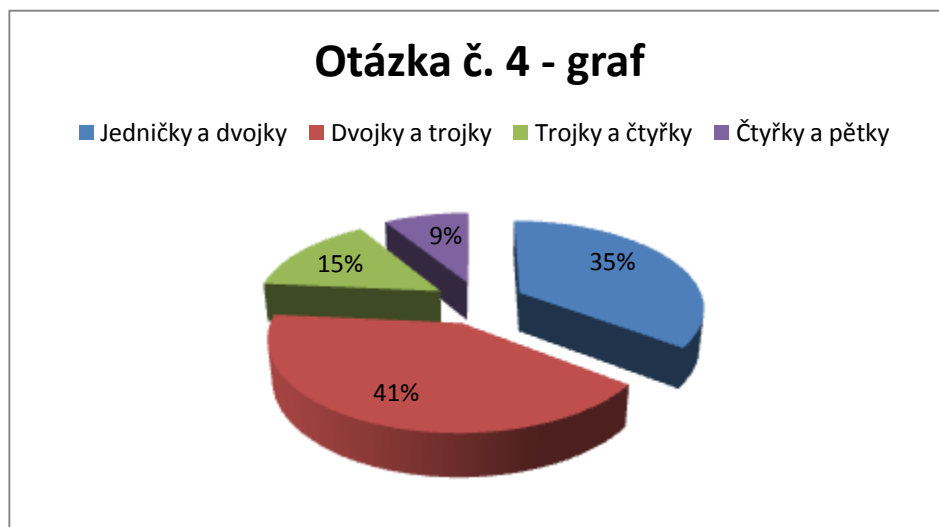
- b. Dvojky a trojky
- c. Trojky a čtyřky
- d. Čtyřky a pětky

Cílem této otázky je zjistit, zda je patrná souvislost mezi přístupem k učivu a studijními výsledky.

Výsledky šetření:

Tabulka č. 5

| | Jedničky a dvojky | Dvojky a trojky | Trojky a čtyřky | Čtyřky a pětky |
|-----------|-------------------|-----------------|-----------------|----------------|
| 1. ročník | 8 | 5 | 1 | 1 |
| 2. ročník | 2 | 9 | 5 | 4 |
| 3. ročník | 7 | 8 | 2 | 1 |
| 4. ročník | 7 | 6 | 2 | 0 |
| Součet | 24 | 28 | 10 | 6 |



Vyhodnocení

Jak je z tabulky a grafu patrné, největší část dotazovaných byli dvojkaři (41%) až trojkaři. Další velkou část obsadili jedničkaři až dvojkaři (35%), žáci, jejichž nejčastější známky jsou trojky a čtyřky tvořili 15% dotazovaných a zbylých 9 % byli žáci, kteří ve škole nejčastěji dostávají čtyřky a pětky.

Podle mého názoru zde souvislost mezi přístupem k učivu a studijními výsledky patrná je. Poměrně vysoké procento dotazovaných má velmi dobré studijní výsledky, což má určitě souvislost s jejich přístupem k učení a motivací k učení.

2.2.5. Otázka č. 5

5) Jaké zkušenosti máte s vyučováním učitelů, které znáte?

- a. Učitel zadává příliš velký rozsah učiva
- b. Učitel učivo dobře vysvětluje
- c. Učitel je nadšený, žákům rozumí a přistupuje individuálně ke každému žákovi
- d. Učitel vykládá nesrozumitelně, úlohy zadává nepřiměřeně
- e. Jiná odpověď:

Žáci mají vybrat jednu z odpovědí, která vystihuje převážnou část učitelů, které znají. Pokud si z možných odpovědí nevyberou, mohou zvolit možnost vlastní odpovědi. Tato otázka má ukázat, s jakými učiteli mají žáci středních odborných škol zkušenosti. Domnívám se, že učitelovo působení bude mít značný vliv na žákovy výsledky.

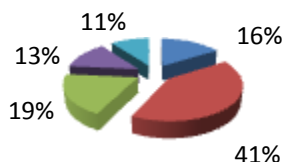
Výsledky šetření:

Tabulka č. 6

| | Učitel zadává ... | Učitel učivo ... | Učitel je nadšený .. | Učitel vykládá ... | Jiná odpověď |
|-----------|-------------------|------------------|----------------------|--------------------|--------------|
| 1. ročník | 3 | 4 | 5 | 2 | 1 |
| 2. ročník | 3 | 7 | 3 | 3 | 4 |
| 3. ročník | 4 | 8 | 2 | 2 | 2 |
| 4. ročník | 1 | 9 | 3 | 2 | 0 |
| Součet | 11 | 28 | 13 | 9 | 7 |

Otázka č. 5 - graf

- Zadává příliš velký rozsah učiva
- Dobře vysvětluje
- Je nadšený, rozumí žákům a přistupuje individuálně
- Vykládá nesrozumitelně, úlohy nepřiměřené
- Jiná odpověď



Vyhodnocení

Jak znázorňuje graf a tabulka, nejvíce studentů se setkalo převážně s učiteli, kteří látku dobře vysvětlují (41%). Druhé místo obsadily názory, že většina učitelů, se kterými se žáci setkali, jsou učitelé nadšení, kteří rozumí žákům a přistupují individuálně ke každému z nich (19%). 16% dotazovaných má převážně zkušenosti s učiteli, kteří zadávají příliš velký rozsah učiva. 13% dotazovaných studentů má potom převážně zkušenosti s učiteli, kteří vykládají nesrozumitelně a zadávají podle názoru studentů nepřiměřené úlohy. 11% respondentů zvolilo jinou odpověď. Mezi těmito se našly odpovědi, které říkají, že je to jedno nebo že neví, ale například také odpověď, která říká, že se učitelé většinou snaží učivo dobře vysvětlit, ale často chybí příklady z praxe a učitelé se drží pouze obsahu učebnic. Jeden student odpověděl, že se setkává převážně se zlými učiteli, kterých se bojí. Myslím si, že ve srovnání hodnocení učitelů žáky dopadli učitelé poměrně dobře a že je zde patrná spojitost i se studijními výsledky studentů.

2.2.6. Otázka č. 6

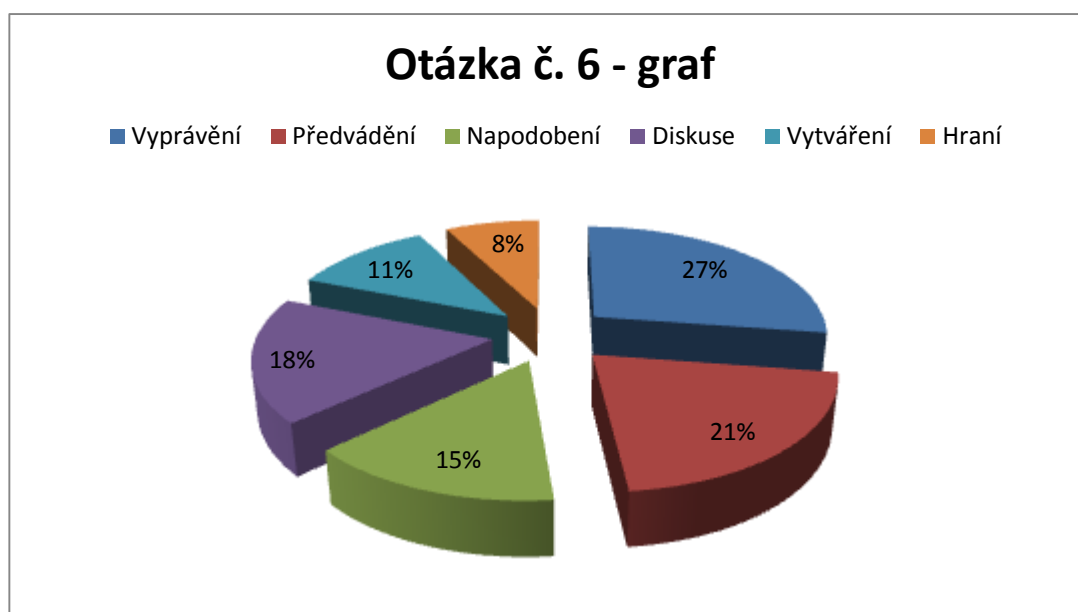
6) Jaký způsob výuky využívají Vaši učitelé?

- a. Vyprávění, vysvětlování, přednáška, práce s textem či rozhovor
- b. Předvádění a pozorování, práce s obrazem, instruktáž
- c. Napodobování, experimentování, pracovní činnost s cílem vytvoření něčeho hmotného

- d. Diskuse, řešení problémů
- e. Vytváření modelových životních situací, hraní rolí
- f. Hraní her

Žáci mají použít škálu od 1 do 6: 1=nejvíce využívají, 6=nejméně využívají. Cílem je identifikovat, které učební metody mají na středních školách ekonomického zaměření největší využití. Odpověď a-c představují metody klasické a d-f metody aktivizující. Odpověď a: metody slovní, b: metody názorně-demonstrační, c: dovednostně-praktické, d: diskusní, e: situační a f: didaktické hry.

Výsledky šetření:



Vyhodnocení

Vyhodnocování otázek tohoto typu je náročnější. Tím, že respondenti číslují své odpovědi tak, že nejvíce častou metodu hodnotí číslem 1 a nejméně častou číslem 6, nastává při vyhodnocování problém a nelze provést prostý součet. Proto jsem využila pro vyhodnocení otázek těchto typů tabulky v Excelu, které z důvodu jejich velkého rozsahu v textu neuvádím. Pomocí využití nadefinované funkce jsem výsledky přepočítala a tím získala požadované výsledky.

Jak vidíme z grafu, nejčastěji využívanými metodami výuky na SOŠ je vyprávění, vysvětlování, přednáška, práce s textem či rozhovor. Tato odpověď získala 27%. Na

druhém místě skončilo předvádění a pozorování, práce s obrazem a instruktáž a to s 21%. Další pozici obsadila metoda diskuse a řešení problémů a to s 18%. Po těchto metodách mají další místo v pořadí napodobování, experimentování a pracovní činnost s cílem vytvoření něčeho hmotného (15%), další pozici obsadilo vytváření modelových životních situací a hraní rolí (11%) a na posledním místě bohužel skončily didaktické hry s 8%.

Z výsledků vidíme, že metody klasické, do kterých patří metody slovní, metody názorně-demonstrační a metody dovednostně-praktické jsou ve školách mnohem častěji využívány, než metody aktivizační, do kterých řadíme metody diskusní, situační a didaktické hry.

Tyto výsledky jsem očekávala, proto mě příliš nepřekvapují, ale velmi zvědavá jsem na vyhodnocení následující otázky, která zjišťovala, zda existuje shoda mezi metodami, které jsou na školách hojně využívány a mezi přístupem žáků k vyučovacím metodám. Na závěr příští otázky tedy provedu porovnání.

2.2.7. Otázka č. 7

7) Jaký způsob výuky byste preferoval/a Vy?

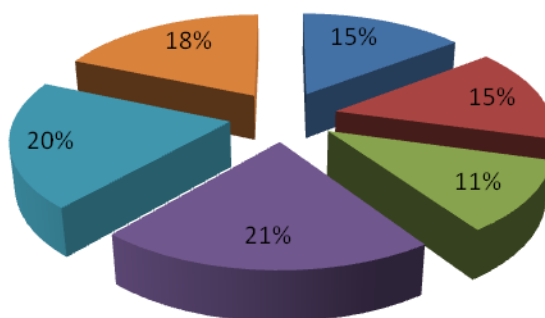
- a. Vyprávění, vysvětlování, přednáška, práce s textem či rozhovor
- b. Předvádění a pozorování, práce s obrazem, instruktáž
- c. Napodobování, experimentování, pracovní činnost s cílem vytvoření něčeho hmotného
- d. Diskuse, řešení problémů
- e. Vytváření modelových životních situací, hraní rolí
- f. Hraní her

Žáci mají využít škálu od 1 do 6: 1=nejvíce preferovaný, 6=nejméně preferovaný. Tato otázka má identifikovat shodu či rozpor mezi tím, které metody volí pro výuku učitelé a které by referovali žáci.

Výsledky šetření:

Otázka č. 7 - graf

■ Vyprávění ■ Předvádění ■ Napodobení ■ Diskuse ■ Vytváření ■ Hraní



Vyhodnocení

Při vyhodnocování jsem opět musela použít stejný postup jako u předchozí otázky.

Z grafu vidíme, že mezi žáky je nejvíce preferovanou výukovou metodou metoda diskuse a řešení problémů, která získala 21%. Hned v závěsu za ní je metoda vytváření modelových životních situací a hraní rolí, které patří 20% v grafu. Na třetím místě vyhodnotili studenti z hlediska preferencí metodu didaktických her, které získaly 18%. Na dalším místě byly vyhodnoceny metody dvě, které získaly stejný počet bodů a těmito metodami jsou vyprávění, vysvětlování, přednáška, práce s textem a rozhovor a předvádění a pozorování, práce s obrazem a instruktáž. Na posledním místě vyhodnotili studenti metodu napodobování, experimentování a pracovní činnost s cílem vytvoření něčeho hmotného.

Z výsledků šetření vyjádřených v grafu je patrné, že žáci by upřednostňovali více aktivizující metody, než klasické. Metody diskusní, situační a didaktické hry se ve výsledcích všechny dostaly před metody slovní, názorně-demonstrační a dovednostně-praktické.

Srovnání výsledků vyhodnocení u otázek č. 6 a 7

V porovnání výsledků odpovědí na tuto otázku s odpověďmi na předchozí otázku vidíme, že je zde výrazný rozpor. Zatímco na školách jsou stále uplatňovány spíše metody klasické, žáci by raději přijali do výuky více metod aktivizačních.

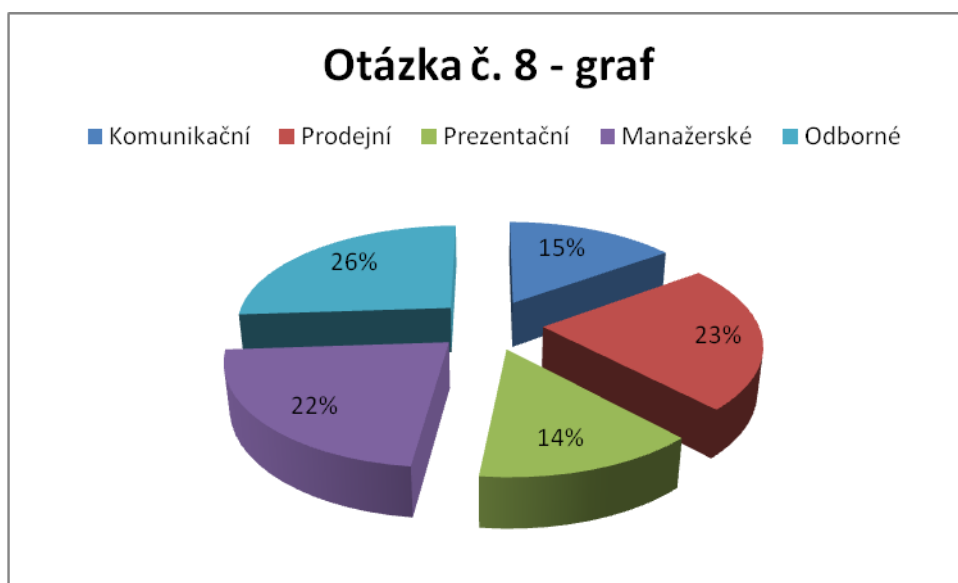
2.2.8. Otázka č. 8

8) Na výuku kterých obchodních dovedností je na Vaší škole kladen největší důraz?

- a. Komunikační dovednosti (vyjadřování, naslouchání, navazování vztahů)
- b. Prodejní dovednosti a marketing prodeje
- c. Prezentační a vyjednávací dovednosti, asertivní chování
- d. Manažerské dovednosti
- e. Jazykové dovednosti, matematika, účetnictví, ekonomika

U této otázky mají žáci použít škálu od 1 do 5ti: 1=největší důraz, 5=nejmenší důraz). Zjišťuji, jaký je ve školách kladen důraz na výuku různých druhů obchodních dovedností.

Výsledky šetření:



Vyhodnocení

Výsledky vyhodnocení této otázky můžeme vidět v grafu č. 8. Opět jsem provedla vyhodnocení pomocí postupu popsaného u otázky č. 7.

Šetřením jsem zjišťovala, na výuku kterých obchodních dovedností je na školách kladen jak velký důraz. Obchodní dovednosti jsem pro potřeby dotazování rozčlenila do pěti skupin.

Největší důraz je podle dotazovaných studentů na jejich školách kladen na výuku odborných dovedností (26%), mezi které řadím dovednosti jazykové, výuku matematiky, účetnictví a ekonomiky. Na druhém místě byla vyhodnocena výuka dovedností prodejních a marketingu prodeje (23%). Tyto dovednosti se na středních odborných školách s ekonomickým zaměřením vyučují v předmětu marketing. Na třetím místě z pohledu kladeného důrazu byly vyhodnoceny dovednosti manažerské (22%). Tyto dovednosti se vyučují v předmětu management a patří sem dovednosti lidské, koncepční a technické (viz. teoretická část). Na dalším místě pak studenti vyhodnotili dovednosti komunikační (15%), kam řadím vyjadřování, naslouchání a navazování vztahů a dále na posledním místě dovednosti prezentační, vyjednávací a asertivní chování (14%).

2.2.9. Otázka č. 9

9) Jaká je Vaše představa o důležitosti těchto dovedností v oblasti obchodu?

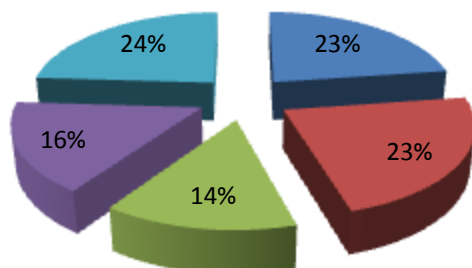
- a. Komunikační dovednosti (vyjadřování, naslouchání, navazování vztahů)
- b. Prodejní dovednosti a marketing prodeje
- c. Prezentační a vyjednávací dovednosti, asertivní chování
- d. Manažerské dovednosti
- e. Jazykové dovednosti, matematika, účetnictví, ekonomika

U této otázky mají žáci použít škálu od 1 do 5ti: 1=největší důležitost, 5=nejmenší důležitost). Tato otázka navazuje na otázku předchozí a jejím cílem je zjistit, jakou důležitost jednotlivým dovednostem přikládají sami žáci.

Výsledky šetření:

Otázka č. 9 - graf

■ Komunikační ■ Prodejní ■ Prezentační ■ Manažerské ■ Odborné



Vyhodnocení

Grafické znázornění ukazuje, že žáci jednotlivým dovednostem přiřkládají následující důležitost. Za nejdůležitější obchodní dovednosti pokládají dovednosti odborné, tedy jazyky, matematiku, účetnictví a ekonomiku. V grafu jsou tyto dovednosti vyznačeny tyrkysovou barvou a mají 24%. Na druhém místě vyhodnotili žáci jako důležité dovednosti komunikační a se stejným počtem bodů i dovednosti prodejní a marketing prodeje, přičemž obě skupiny získaly shodně 23% v grafu. Na dalším místě skončily dovednosti manažerské, které mají v grafu 16% a na posledním prezentační a vyjednávací dovednosti a asertivní chování (14%).

Srovnání výsledků vyhodnocení u otázek č. 8 a 9

Porovnáme-li výsledky vyhodnocení otázky č. 8 a otázky č. 9, pak vidíme, že největší počet bodů u obou otázek získaly dovednosti odborné, kterým je tedy přiřkládán největší důraz jak ve výuce ve škole, tak v hodnocení důležitosti z pohledu žáků.

Dovednosti prezentační i prodejní získaly stejný počet bodů u obou otázek, proto vyvozují, že jim studenti přiřkládají stejnou důležitost, jako je na ně kladena ve výuce ve školách.

Velký rozdíl jsem naopak zaznamenala v hodnocení komunikačních dovedností, na které se podle výsledků šetření na školách moc velký důraz neklade, ale studenti je naopak považují za velmi důležité.

Manažerským dovednostem studenti naopak připisují menší důraz, než je na ně ve skutečnosti kladen ve výuce ve škole.

2.2.10. Otázka č. 10

10) Vyhodnoťte kvalitu výuky na Vaší škole známkováním od výborné po nedostatečnou.

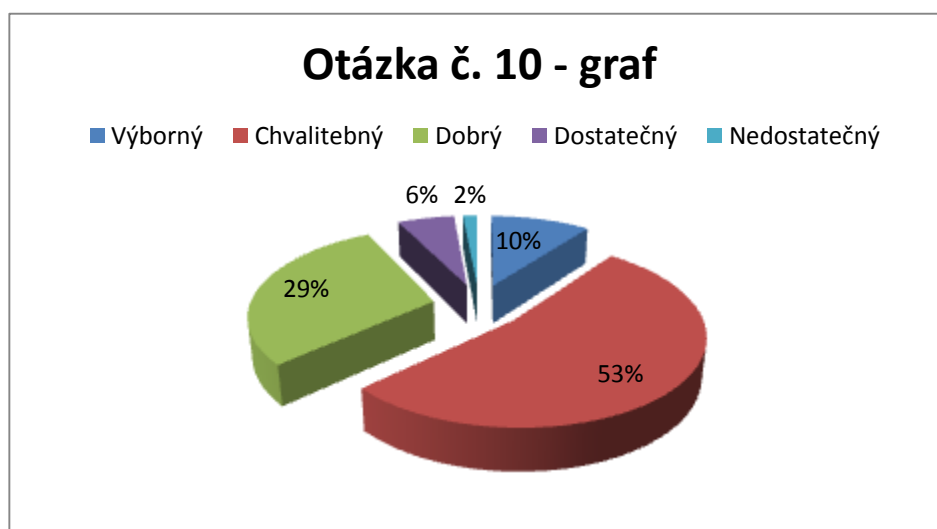
| výborná | chvalitebná | dobrá | dostatečná | nedostatečná |
|---------|-------------|-------|------------|--------------|
| | | | | |

Tato otázka má za cíl zjistit, jak jsou žáky spokojeni s kvalitou výuky ve škole, na které studují.

Výsledky šetření:

Tabulka č. 7

| | Výborný | Chvalitebný | Dobrý | Dostatečný | Nedostatečný |
|-----------|---------|-------------|-------|------------|--------------|
| 1. ročník | 3 | 8 | 3 | 0 | 1 |
| 2. ročník | 2 | 8 | 7 | 3 | 0 |
| 3. ročník | 1 | 10 | 6 | 1 | 0 |
| 4. ročník | 1 | 10 | 4 | 0 | 0 |
| Součet | 7 | 36 | 20 | 4 | 1 |



Vyhodnocení

Z tabulky a grafu můžeme vidět, že většina studentů (53%) hodnotí kvalitu výuky na své škole jako chvalitebnou. Dalších 29% jako dobrou, 10% ji považuje za výbornou, 6% za dostatečnou a 2 % za nedostatečnou.

Podle těchto výsledků tedy můžeme říci, že většina žáků je s kvalitou výuky ve škole, ve které studují poměrně spokojená a hodnotí ji ve většině případů relativně příznivě. V další otázce se dozvíme, co žáci uváděli jako ovlivňující faktory v jejich hodnocení a co by tedy změnili, aby kvalita výuky vzrostla.

2.2.11. Otázka č. 11

11) Změnil/a byste něco, co se týče výuky ve škole, na které studujete?

Pro tuto otázku jsem opět zvolila otevřenou odpověď, aby měli respondenti možnost vyjádřit konkrétní názor. Zajímá mě, co ovlivnilo jejich hodnocení kvality výuky.

Výsledky šetření:

Mnoho studentů tuto otázku nechalo bez odpovědi. Ti, kteří odpovídali, vyjádřili připomínky ke kvalitě výuky na jejich škole.

Někteří napsali, že by nic neměnili nebo že jsou s kvalitou výuky na své škole spokojení. Někteří by uvítali více spolupráce s firmami a více praxe během studia. Někteří by měnili některé předměty, některé vynechali a u některých navýšili počet. Několik dotazovaných z nich by si přálo navýšit počet hodin výuky jazyků, počítačů, účetnictví, matematiky a ekonomiky. Stejně tak by několik studentů uvítalo mírnější známkování a lehčí testy. Objevila se i odpověď, že by studenta zajímala možnost studijního pobytu v zahraničí. Další student by rád posunul začátek školy od 9.00h a někdo by dokonce zavedl nepovinnou docházku. Někteří by naopak přijali větší náročnost studia a kvalitnější výuku a také změnu metod, kterými učitelé vyučují. Jeden student napsal, že by uvítal víc zapojení do výuky, protože když má celý den jen poslouchat a dávat pozor, tak neudrží pozornost a začne se nudit. Hned několikrát se objevila odpověď, že by uvítali zlepšení

práce učitelů či rovnou nahrazení některých učitelů jinými. Další poměrně častou připomínkou byl požadavek na zlepšení úrovně technického vybavení ve škole.

Vyhodnocení

Jak se zdá, připomínek je dost, ale v porovnání s výsledky odpovědí na minulou otázku si musíme říci, že studenti sice vyjadřují, že jsou poměrně spokojení, avšak připomínky se najdou a jak je vidět, vždy je to zlepšovat.

2.3. Projekt využitelných metod pro SOŠ s ekonomickým zaměřením

Název projektu: Konference

Typ projektu: krátkodobý

Úkol: vžít se do patřičné role, která bude studentům nastíněna a plnit úkoly a požadavky na dané téma

Projekt, který navrhuji je podle mého názoru vhodný pro třetí nebo čtvrtý ročník SOŠ s ekonomickým zaměřením, protože předpokládá již určitou předem dosaženou úroveň znalostí a dovedností. Jedná se o projekt krátkodobého charakteru. Propojuje znalosti a dovednosti vyučované v předmětech Marketing a Management, ale využívá i znalostí matematiky, podnikové ekonomiky a dalších odborných znalostí. Zaměřuje se na zlepšení obchodních dovedností s hlavním důrazem na dovednosti komunikační, protože jsem během svého dotazníkového šetření zjistila, že právě na tyto dovednosti není podle studentů kladen takový důraz, jaký by měl být. Projekt je plánován na trvání v rozsahu přibližně jednoho měsíce.

2.3.1. Výchovně vzdělávací cíle

1. Samostatná práce ve vybraném tématu
2. Obohacení teoretických znalostí a jejich upevnění v praktických simulacích
3. Rozvoj komunikačních dovedností – vyjadřovací schopnosti, naslouchání, formulace a obhajoba vlastního názoru, zdravé prosazování, poznatky v neslovní komunikaci (řeč těla)
4. Poznání potřeby harmonie slova a celkového dojmu (vzhled, mimika, gesta, intonace, ...)
5. Hodnocení a sebehodnocení
6. Upevnění vztahů mezi studenty lepším vzájemným poznáním a společnými prožitky

2.3.2. Zadání projektu pro studenty SOŠ s ekonomickým zaměřením

Konference – projekt pro SOŠ s ekonomickým zaměřením

Vážený studente/vážená studentko,

tímto se stáváte jedním z budoucích účastníků konference, která se bude konat dne 31.3.2011. Na této konferenci se budeme zabývat příspěvky z oblasti podnikání a problematiky všeho, co se podnikání týká. Tímto Vás vyzýváme k přípravě příspěvku na Vámi zvolené téma, který přednesete na konferenci, a následně budeme nad Vaším i ostatními příspěvky diskutovat.

Požadavky na příspěvek:

- Rozsah: délka prezentace v rozsahu několika minut.
- Technické provedení: prezentace v PowerPoint.
- Hloubka: nastínit popisovanou problematiku teoreticky, vybrat si konkrétnější bod a popsat podrobněji situaci, ve které se nachází.
- Pozor!: Představit problém tak, aby obsahoval nějaký podnět k zamyšlení, nevyřčené řešení či otevřený konec.

Na přípravu Vašeho příspěvku Vám bude vyhrazen čas, který bude upřesněn vyučujícím v rámci výuky informatiky, marketingu a managementu.

2.3.3. Popis projektu

Učitel na první hodině popíše, jak bude projekt vypadat, co od něj můžou žáci očekávat a co se očekává od nich.

Prvním úkolem bude promyšlení námětu na příspěvek a práce na vlastním příspěvku pro budoucí konferenci, která je čeká přibližně za měsíc od první hodiny, kdy si o projektu poví základní informace. Jak to v praxi bývá, každá konference je obvykle zaměřena na nějakou oblast problematiky, proto i zde by učitel měl dát studentům nějaké tematické pole, aby věděli, kam by měli své příspěvky směřovat. Například může stanovit, že konference se bude týkat hospodaření jejich fiktivních firem. Může jim jako vodítko napovědět, že taková firma musí pořádát schůze, představovat dílčí výsledky, zabývat se nábořem a výběrem pracovníků, seznamovat veřejnost se svou činností, získávat sponzory a mnoho dalšího. Toto všechno a další témata mohou být právě námětem pro rozpracování jejich příspěvku. Každý bude mít za úkol vypracovat příspěvek, který přednese ostatním spolužákům v rozsahu několika minut na společné konferenci. Příspěvek bude rozpracovávat vybraný problém, jehož hlavní body budou předneseny na konferenci s využitím PowerPointové prezentace. Požadavkem na studenty bude, aby problém obsahoval nějaký podnět k zamyšlení, nevyřešené řešení či otevřený konec. Fakt, že téma příspěvku není přesně definováno, a navíc je zde požadavek na obsah něčeho nevyřešeného by měl ve studentech podnítit jejich tvořivé myšlení a kreativitu.

Na vypracování dostanou studenti prostor ve škole. Při jeho zpracovávání využijí znalosti získané v jiných odborných předmětech, procvičí si práci v PowerPointu při zhotovování prezentace a budou mít možnost použít internetové vyhledávání. Během této přípravné fáze mohou studenti také požádat učitele o radu a pomoc při přípravě svého příspěvku.

V den konference by studenti měli přijít do školy lépe oblečení nebo si přinést nějaké společenské oblečení na převlečení, aby dotvořili atmosféru dne v duchu připravované akce. Učitel by se měl ale postarat o to, aby atmosféra byla co nejvíce přátelská a uvolněná, aby studenti mohli podat co nejlepší výkon. Bylo by vhodné, aby na tuto akci bylo možné ve výuce vymezit více vyučovacích hodin za sebou, aby atmosféra nebyla narušována. Vhodné by také bylo, pokud by to tedy bylo možné, aby konference probíhala v přednáškové aule a ne v běžné třídě, kde probíhá výuka. Jako motivaci dotvářející ještě

více požadovanou atmosféru bych navrhovala, aby byl během konference pro zúčastněné k dispozici stůl s občerstvením, který bude simulovat raut. Toto občerstvení si studenti sami nebo s pomocí učitele vytvoří předem.

Během konferenčního dne bude ve třídě či aule kamera snímající výkon jednotlivých studentů, aby byl následně prostor pro jejich vlastní sebehodnocení a zároveň i pozdější hodnocení vzájemné. Po každém jednotlivém projevu a nastínění jednotlivých problémů by měl být prostor pro diskusi, kterou by měl vyučující dokázat navodit. Během této části konference by měly být probrány právě náměty k zamyšlení a diskutována nevyřešená řešení. Přemýšlení nad řešeními a diskuse by měly povzbudit žáky k tomu, aby na konferenci byli aktivní. Cílem je, aby se ukázalo, že velmi důležitou součástí komunikace je nejen vyjadřování, ale i naslouchání.

V závěru konferenčního dne by měl vyučující poděkovat všem účastníkům za příspěvky a provést zhodnocení a rekapitulaci důležitých poznatků, kterých bylo během dne dosaženo.

Na další hodině některého z předmětů, které se podílely na projektu, by mělo dojít ke zhodnocení výkonů při prezentacích a přínosů do diskuse. K tomuto účelu poslouží videozáznam z konference. Učitel přehraje část projevu každého účastníka a požádá ho, aby se vyjádřil ke svému výkonu, vyjádřil sebehodnocení a případně řekl, co by změnil. Poté dostanou prostor ostatní spolužáci, aby mohli říci svůj názor, a na závěr zhodnotí výkon sám učitel. Po zhlédnutí a prodiskutování všech příspěvků provede učitel ještě celkové zhodnocení projektu a tím celý projekt uzavře.

Celý navrhovaný projekt klade velmi náročné požadavky na práci učitele, jeho schopnosti, zkušenosti a přístup k žákům. Pro žáky je tento projekt poměrně náročný, což je příčinou toho, že přikládám velkou důležitost právě práci učitele a jeho schopnosti vytvořit takovou atmosféru, aby byl tento projekt proveditelný a aby pro žáky nepředstavoval přílišnou psychickou zátěž či stresovou situaci.

2.3.4. Metody využitelné během projektu

Celý projekt je vlastně formou **simulační hry**, ve které se setkáme s hraním rolí, řešení problémových případů a mnoha dalšími metodami výuky. První výukovou metodou, která je v projektu využita, je **metoda vysvětlování**. Od učitele se očekává, že žákům podá postupný, učeněný a výstižný výklad o tom, jak bude projekt vypadat, co se od nich očekává a co mohou oni očekávat od projektu.

Během přípravy jednotlivých příspěvků mají žáci možnost konzultovat své práce s učitelem. Tady se objevuje prostor pro **rozhovor** či **tázání se**. Dále pro přípravu využívají **metodu práce s učebnicí, s knihou** neboli **metodu práce s textem**.

Své využití při tomto projektu nalézá **metoda dramatizace**, která spočívá v názorném předvedení události či děje, kterým je v našem případě konference. Je to metoda, která pomáhá rozvíjet kreativitu studentů, uvádí se, že je vhodná pro celkové psychické uvolnění studentů a posilování sociálních vazeb ve třídě.

Další využitou metodou je **metoda přednášky**, která patří mezi metody slovní a monologické. V tomto momentě se často setkáme s **nápodobou**, která patří mezi metody dovednostně-praktické a spočívá v tom, že student přebere během svého vystupování určité způsoby chování od jiných, zejména starších, kteří mají autoritu. Toto provádí ve snaze vyrovnat se svým vzorům. Sám totiž ve většině případů zatím nemá vlastní zkušenost s vystupováním a prezentací tohoto typu. V této fázi se též uplatňuje **metoda práce s obrazem**, kdy žák v pozici přednášejícího využívá k podtržení svého projevu obrazovou projekci. V tomto projektu dochází k výměně rolí a přednášejícím se stává student. Během tohoto projevu se na straně studentů v roli posluchačů uplatňuje **metoda naslouchání**, jež můžeme řadit mezi slovní metody dialogické. Posluchač využívá všech smyslů a věnuje pozornost verbálním i neverbálním prvkům komunikace.

Ve fázi diskuse nad jednotlivými příspěvky využíváme výukovou **metodu problémového výkladu**. Její smysl zde spočívá v tom, že přednášející přednese úlohu, na kterou nebyla vyřčena odpověď, a studenti se k ní musí dopracovat. Postupně se tam dopracovávají k jednomu či více nevyřčeným řešením a tak si zafixovávají postup, jakým takové úlohy řešit:

- vyjasnění, v čem problém spočívá a určení neznámých veličin
- rozbor problému, hledání a studium dostupných argumentů a informací použitelných pro řešení
- vytyčení možného postupu řešení (včetně eventualit)
- výběr nejpravděpodobnějšího řešení a jeho postupné uskutečňování
- ověření realizovaného řešení (potvrzení č. vyvrácení a následná modifikace). [7]

Zde bude aplikována **metoda diskuse** a **metoda řešení problémů**, během kterých budou studenti vzájemně komunikovat při řešení daných podnětů a problémů. V některých případech a námětech se možná bude jednat i o využití **metod situačních**.

Jednotlivé zmíněné metody se během celého projektu prolínají a doplňují.

2.3.5. Shrnutí cílů projektu z pohledu přínosů pro žáka

Cílem projektu je, aby studenti projevili určitou tvořivost myšlení při přípravě svého příspěvku, vyzkoušeli si vystupovat před ostatními, mluvit zřetelně, gestikulovat přiměřeně situaci, hlídat a ovládat během komunikace své pohyby, současně se soustředit na to, o čem mluví a působit uvolněně. Dále se soustředit na jednotlivé příspěvky, pozorně naslouchat a zapojit se do diskusí. Následně provést hodnocení a sebehodnocení, identifikovat chyby, kterých se dopustil a určit odpovídající chování k tomu, aby se jich příště vyvaroval. Dalším důležitým aspektem je větší vzájemné poznání studentů a upevnění jejich vztahů prostřednictvím získání společného zážitku.

2.4. Diskuse k výsledkům

2.4.1. Diskuse k výsledkům dotazníkového šetření

Hned v úvodu šetření jsem se dotazovala, co studenti od svého studia očekávají. Vzhledem k zaměření vybraných škol a jejich ekonomickému zaměření, nejsou výsledky šetření překvapivé. Většina studentů uvedla, že očekávají získání znalostí a dovedností z oboru, které dále využijí buď pro svůj další praktický život, nebo pro další studium. Dovednosti, které uvedli, že by chtěli získat, korespondují s těmi, které jsem v dalším dotazování uváděla v členění obchodních dovedností a jimž dále přiřkládali váhy podle jejich využití ve škole a dále podle důležitosti dle jejich subjektivních názorů a preferencí.

V dalších otázkách jsem zjišťovala způsob učení, který preferují a motivaci k učení a tyto aspekty jsem hodnotila ve vztahu k jejich studijním výsledkům. Vzhledem k tomu, že u většiny dotazovaných podle výsledků šetření převládá hloubkový přístup k učení a většina také vykazuje dobré studijní výsledky se domnívám, že je zde je patrný vztah mezi těmito fakty. S těmito výsledky jistě také souvisí jejich zkušenost s učiteli, přičemž z vyhodnocení dotazníků vyplynulo, že většina studentů má převládající zkušenost s učiteli, kteří učivo dobře vysvětlují. To lze považovat za velmi pozitivní.

V dalším šetření jsem se zaměřila na výukové metody. Při porovnání výsledků u odpovědí vidíme, že je zde výrazný rozpor mezi tím, jaké metody jsou nejvíce aplikovány ve školách a mezi tím, jak by jejich skladbu preferovali sami studenti. Zatímco na školách jsou stále uplatňovány spíše metody klasické, žáci by raději přijali do výuky více metod aktivizačních. Jak uvedli někteří studenti v úvodní otázce dotazníkového šetření, uvítali by „záživnější“ způsob výuky a větší aktivní zapojení při vyučování, protože když se mají celý den soustředit na výklad a pouze poslouchat, neudrží pozornost a často se začnou i nudit. Tento problém by učitelé mohli řešit právě větším zapojením metod diskusních, řešením problémů, situačních metod, inscenačních metod či didaktických her. Tyto metody by jistě výuku oživily.

Dále jsem se v šetření zabývala otázkami obchodních dovedností. Ptala jsem se, na výuku kterých dovedností je kladen na školách největší důraz a porovnávala ho s tím, jak hodnotí jejich důležitost sami žáci. Největší počet bodů u obou otázek získaly dovednosti odborné, kterým je tedy přiřkládán největší důraz jak ve výuce ve škole, tak v hodnocení důležitosti z pohledu žáků. Na tento výsledek nahlížím velmi pozitivně, protože se domnívám, že bez

nich by bylo obtížné v praxi uspět a studenti si to uvědomují. Dovednosti prezentační i prodejní získaly stejný počet bodů u obou otázek, proto vyvozují, že jim studenti přikládají stejnou důležitost, jako je na ně kladena ve výuce ve školách. Velký rozdíl jsem naopak zaznamenala v hodnocení komunikačních dovedností, na které se podle výsledků šetření na školách moc velký důraz neklade, ale studenti je naopak považují za velmi důležité. Já osobně těmto dovednostem také přikládám velký důraz, protože v oblasti obchodu se bez těchto dovedností lze obejít jen těžko. Tento výsledek byl i prvotním impulsem pro navržení mého projektu, který jsem zaměřila hlavně na rozvoj komunikačních dovedností. Manažerským dovednostem studenti naopak připisují menší důraz, než je na ně ve skutečnosti kladen ve výuce ve škole. To je dáno pravděpodobně tím, že mají na školách poměrně dost hodin výuky managementu a možná by do této problematiky nebylo na škodu zařadit širší okruh dovedností, protože výuka managementu je většinou zaměřena spíše na získání znalostí teoretických. Myslím si, že by mohla být obohacena o zaměření na získání více praktických dovedností a to i těch komunikačních, které studenti ve výuce postrádají.

V samotném závěru šetření hodnotili studenti kvalitu výuky na své škole. Dle výsledků je většinou kvalita hodnocena jako chvalitebná, ale studenti k ní mají některé výhrady a navrhuji oblasti ke zlepšení. V tomto bodě právě mnoho z nich uvedlo jako podnět ke zlepšení užití výukových metod nebo zaměření na některou oblast dovedností.

Dotazníkové šetření vedlo k výsledkům, které mě inspirovaly k navržení projektu, jehož záměr a hodnocení uvádím v dalším textu své práce.

Ve svém dotazování jsem se nezaměřovala na specifika jednotlivých škol, ale rozhodla jsem se zkoumanou problematiku pojmout v obecnější rovině a tímto způsobem také hodnotit přístup žáků, motivaci i pojetí výukových metod a obchodních dovedností.

2.4.2. Diskuse k navrhovanému projektu

Mnou navržený projekt s názvem „Konference“ je odezvou na dotazníkovým šetřením zjištěný výsledek, který poukazuje na neshodu mezi výukou komunikačních dovedností, a jejich podstatou ve vnímání samotných studentů. Dále jím reaguji na disproporci mezi výukovými metodami užívanými běžně ve výuce a těmi, které by preferovali žáci. Můj projekt využívá mnoho výukových metod, které se v něm navíc prolínají. Jsou v něm využity metody simulační, diskusní, problémového výkladu, dramatizace a další.

Domnívám se, že si u tohoto projektu žáci osvojí dovednosti samostatné práce, obohatí teoretické znalosti a upevní je v praktických situacích. Projekt klade velký důraz na rozvoj komunikačních dovedností a to i v rovině neverbální komunikace. Je v něm zařazen také požadavek na hodnocení a sebehodnocení žáků na konci projektu. Myslím si, že díky společným prožitkům během projektu dojde také k upevnění vztahů mezi studenty.

Jedná se o projekt navrhovaný pro střední odborné školy s ekonomickým zaměřením, na kterých by měl být i ověřen, ale bohužel mi při zpracovávání této práce na jeho ověření nezbyl potřebný prostor, proto mohu jen odhadovat, zda by byl na školách vítán a zda by splnil cíle, které jsem si definovala.

Závěr

Svou bakalářskou práci s názvem Vybrané výukové metody aplikovatelné při výuce obchodních dovedností jsem rozčlenila na dvě části. První část je částí teoretickou a druhá částí praktickou.

V teoretické části jsem nejprve charakterizovala obecné pojetí výukových metod a rozpracovala výukovou metodu jak z pohledu žáka, tak i z pohledu učitele. Dále jsem teoreticky popsala pojetí schopností a dovedností a jejich provázanost, uvedla klasifikaci schopností a popsala proces utváření dovedností. Poté jsem uvedla dvě různé klasifikace výukových metod, a to podle složitosti edukačních vazeb a podle I. J. Lernerova. V návaznosti na toto členění jsem v dalším textu uvedla také klasifikaci obchodních dovedností, přičemž tyto dovednosti člením do pěti skupin. První skupinu tvoří dovednosti komunikační, druhou prodejní dovednosti a marketing prodeje, třetí skupinou jsou prezentační a vyjednávací dovednosti a asertivní chování, čtvrtou potom dovednosti manažerské a pátou skupinu tvoří dovednosti odborné.

Poté, co jsem takto charakterizovala jak výukové metody, tak i pojetí obchodních dovedností, zaměřila jsem se v dalším textu práce na výukové metody dovednostně-praktické a metody aktivizující, které jsem více popsala, protože se domnívám, že jejich využití má pro výuku obchodních dovedností význam.

V praktické části jsem se věnovala popisu, rozboru a vyhodnocení dotazníkového šetření, které mělo za cíl zmapovat přístup žáků k učení, jejich motivaci k učení, zkušenosti s pedagogikou a to vše v souvislosti s jejich studijními výsledky. Dále jsem zjišťovala, které učební metody mají na středních školách ekonomického zaměření největší využití a jak by jejich skladbu preferovali žáci. V dalších otázkách se zaměřuji na obchodní dovednosti, které jsem rozčlenila do skupin dle členění v části teoretické a zjišťovala, na které z nich je při výuce kladen největší důraz a které považují žáci za nejvíce přínosné z jejich pohledu. Na závěr se dotazuji, jak hodnotí žáci kvalitu výuky na své škole a co by změnili, kdyby to bylo možné.

V první otázce byli studenti dotazováni, co očekávají, že je škola naučí a proč. Většina studentů od svého studia očekává, že je škola připraví na výkon budoucího povolání a na další život. Mnoho z nich očekává, že získají obchodní znalosti a dovednosti, a to zejména z oblasti ekonomiky, účetnictví, matematiky, prodeje, komunikačních dovedností a velmi

často zmiňují důležitost jazykové výbavy. Často také odpovídají, že od školy očekávají přípravu na vysokou školu nebo že získají maturitu.

V druhé otázce jsem se ptala, jaký způsob učení preferují, a dostalo se mi následujících odpovědí: 48% studentů středních odborných škol s ekonomickým zaměřením preferuje učení s cílem pochopit souvislosti mezi učivem a praktickým využitím učiva, dalších 25% dotazovaných upřednostňuje učení nazpaměť. 15% respondentů uvedlo, že nepreferuje žádný z uvedených způsobů a 12% neví. Podle výsledků šetření u studentů tedy převažuje hloubkový přístup k učení, kdy studenti praktikují tzv. smysluplné učení. Dalších 25% studentů se přiklání spíše k povrchovému přístupu k učení, kdy se učí nazpaměť.

Třetí otázka mapovala motivaci k učení a zjistila jsem, že většina se učí proto, že se chtějí něco nového dovědět (38%), velkou část potom k učení motivují rodiče (31%), pro čtvrtinu respondentů je motivací fakt, že je učení baví a 6% uvedlo, že se učí proto, aby vyhověli učiteli. Ti, kteří odpověděli, že se učí proto, že se chtějí něco nového dovědět i ti, které učení baví, určitě projevují hloubkový přístup k učení. To znamená, že 63% z dotazovaných by se přiklábělo k tomuto přístupu.

Čtvrtá otázka byla zaměřená na studijní výsledky studentů. Největší část dotazovaných byli dvojkaři až trojkaři, potom jedničkáři až dvojkaři. Podle mého názoru je zde souvislost mezi přístupem k učivu a studijními výsledky patrná.

Pátá otázka zjišťovala zkušenosti žáků s učiteli. Nejvíce studentů se setkala převážně s učiteli, kteří látku dobře vysvětlují. Toto pozitivní hodnocení má určitě také spojitost se studijními výsledky dotazovaných.

Šestá a sedmá otázka mapovaly způsob výuky, který využívají učitelé na školách a jaký způsob by preferovali studenti. V porovnání výsledků odpovědí na tuto otázku vidíme, že je zde výrazný rozpor. Zatímco na školách jsou stále uplatňovány spíše metody klasické, žáci by raději přijali do výuky více metod aktivizačních.

Osmá a devátá otázka hodnotily důraz na výuku jednotlivých skupin obchodních dovedností ve školách a názor studentů na jejich důležitost. Největší počet bodů u obou otázek získaly dovednosti odborné, kterým je tedy přikládán největší důraz jak ve výuce ve škole, tak v hodnocení důležitosti z pohledu žáků. Dovednosti prezentační i prodejní získaly stejný počet bodů u obou otázek, proto vyvozují, že jim studenti přikládají stejnou důležitost, jako je na ně kladena ve výuce ve školách. Velký rozdíl jsem naopak zaznamenala v hodnocení komunikačních dovedností, na které se podle výsledků šetření na školách moc velký důraz neklade, ale studenti je naopak považují za velmi důležité.

Manažerským dovednostem studenti naopak připisují menší důraz, než je na ně ve skutečnosti kladen ve výuce ve škole.

Desátá otázka požadovala od studentů vyhodnocení kvality výuky na jejich škole známkováním od výborné po nedostatečnou. Většina studentů hodnotí kvalitu výuky na své škole jako chvalitebnou. Podle výsledků tedy můžeme říci, že většina žáků je s kvalitou výuky ve škole, ve které studují poměrně spokojená.

V jedenácté otázce se dotazují, zda by studenti něco, co se týče kvality výuky na jejich škole změnili. Někteří napsali, že by nic neměnili nebo že jsou s kvalitou výuky na své škole spokojení. Někteří by uvítali více spolupráce s firmami a více praxe během studia. Někteří by měnili některé předměty, některé vynechali a u některých navýšili počet hodin. Několik dotazovaných z nich by si přálo navýšit počet hodin výuky jazyků, počítačů, účetnictví, matematiky a ekonomiky a objevilo se i mnoho dalších připomínek. V porovnání s výsledky odpovědí na minulou otázku si musíme říci, že studenti sice vyjadřují, že jsou poměrně spokojení, avšak připomínky se najdou a jak je vidět, vždy je to zlepšovat.

Druhou část praktické části mé práce jsem věnovala vytvoření projektu pro SOŠ s ekonomickým zaměřením. Vytvořila jsem projekt spíše krátkodobějšího charakteru, v rozsahu trvání přibližně po dobu jednoho měsíce. Projekt má název „Konference“, Konference a zaměřuje se především na zlepšení obchodních dovedností komunikačních, protože podle výsledků dotazníkového šetření není na školách podle studentů na tyto dovednosti kladen přiměřený důraz. Pro jeho vypracování jsem si nejprve stanovila výchovně vzdělávací cíle, dále jsem vypracovala zadání projektu pro studenty a potom konkrétně popsala, jak bude projekt vypadat. Následně jsem projekt dala do souvislosti s metodami, které jsou během jeho realizace využívány a aplikovány a v závěru shrnula cíle projektu z pohledu přínosů pro žáka.

Domnívám se, že pro zlepšení situace na SOŠ ekonomického zaměření by bylo vhodné zařadit do výuky více výukových metod vyžadujících aktivní zapojení žáků a to zvláště při výuce dovedností obchodních. Z obchodních dovedností by pak na těchto školách měl být kladen větší důraz na dovednosti komunikační. Učitelé by si pro žáky mohli připravovat širší škálu didaktických her, problémových situací, námětů k diskusím a podobně, aby žáky povzbudili k aktivnějšímu přístupu.

Literatura

- [1] ČÁP, J., MAREŠ, J.: *Psychologie pro učitele*. Praha: Portál, 2001, 656 stran. ISBN 80-7178-463-X
- [2] DONNELLY, J., GIBSON, J., IVANCEVICH, J.: *Management*. Praha: Grada Publishing, 1997, 824 stran. ISBN 80-7169-422-3.
- [3] GAVORA, P.: *Učitel a žáci v komunikaci*. Brno: Paido, 2005, 165 stran. ISBN 80-7315-104-9.
- [4] HELLER, R.: *Manuál manažera*. Praha: Ikar, 2004, 256 stran. ISBN 80-249-0465-9.
- [5] HOLEČEK, V., MIŇHOVÁ, J., PRUNNER, P.: *Psychologie pro právníky*. 2. rozšířené vydání. Plzeň: Aleš Čeněk, 2007, 351 stran. ISBN 978-80-7380-065-9.
- [6] ISRAEL, R., WHITTEN, H., SHAFFRAN, C.: *Jak se prosadit v zaměstnání*. Praha: Computer Press, 2001, 202 stran. ISBN 80-7226-511-3.
- [7] KALHOUS, Z., OBST, O. a kol.: *Školní didaktika*. Praha: Portál, 2002, 448 stran. ISBN 80-7178-253-X.
- [8] LEWIS, D.: *Tajná řeč těla*. USA: Carroll and Graf Publishers, Inc, 1989, Translation ing. Jiří Rezek. Praha: VICTORIA PUBLISHING, a. s., 1995. 230 stran. ISBN 80-85605-49-X.
- [9] MAŇÁK, J., ŠVEC, V.: *Výukové metody*. Brno: Paido, 2003, 219 stran. ISBN 80-7315-039-5.
- [10] NAKONEČNÝ, M.: *Encyklopedie obecné psychologie*. Praha: Academia, 1997, 437 stran. ISBN 80-200-0625-7.
- [11] PETERS-KUHLINGER, G., JOHN, F.: *Komunikační a jiné „měkké“ dovednosti*. Praha: Grada Publishing, 2007, Translation Ing. Václav Kučera. 112 stran. ISBN 978-80-247-2145-3.
- [12] PETTY, G.: *Moderní vyučování*. Praha: Portál, 2008, 380 stran. ISBN 978-80-7367-427-4.

[13] SKALKOVÁ, J.: *Obecná didaktika*. Praha: Grada Publishing, 2007, 328 stran. ISBN 978-80-247-1821-7.

[14] SYROVÁTKA, J., VACEK, J.: *Kapitoly z didaktiky technických vyučovaných předmětů*. Liberec: Vysoká škola strojní a textilní v Liberci, 1991, 150 stran. ISBN 80-7083-073-5.

[15] VYSEKALOVÁ, J.: *Psychologie spotřebitele. Jak zákazníci nakupují*. Praha: Grada Publishing, 2004, 284 stran. ISBN 80-247-0393-9.

Příloha

Dotazník pro žáky středních odborných škol s ekonomickým zaměřením

Vážený studente/vážená studentko,

Jmenuji se Zuzana Nejedlová a jsem studentkou Fakulty přírodovědně-humanitní a pedagogické na Technické univerzitě v Liberci. Dovoluji si Vás oslovit s žádostí o vyplnění tohoto dotazníku, který bude sloužit jako podklad pro vypracování mé závěrečné bakalářské práce. Věnujte mu prosím pozornost. Děkuji za Váš čas a ochotu.

Jste: muž

žena

Napište, který ročník SOŠ studujete: _____

2. **Co důležitého očekáváte, že Vás škola naučí a proč?** (Odpověď stručně vyjádřete několika slovy).

3. **Jaký způsob učení preferujete?** (Vyberte jednu odpověď).
 - a. Učení se nazpaměť
 - b. Učení s cílem najít a pochopit souvislosti mezi učivem a praktickým využitím poznatků
 - c. Žádný
 - d. Nevím

4. **Co Vás motivuje k učení?** (Vyberte jednu odpověď).
 - a. Chci se něco nového dovědět
 - b. Rodiče
 - c. Učení mě baví
 - d. Chci vyhovět učiteli

5. **Jaké jsou Vaše obvyklé známky?** (Vyberte jednu odpověď).
 - a. Jedničky a dvojky
 - b. Dvojky a trojky
 - c. Trojky a čtyřky
 - d. Čtyřky a pětky

6. **Jaké zkušenosti máte s vyučováním učitelů, které znáte?** (Vyberte jednu odpověď, která vystihne Váš názor na převážnou část učitelů, které znáte. V případě, že s žádnou uvedenou odpovědí nesouhlasíte, vepište vlastní zkušenost).
- a. Učitel zadává příliš velký rozsah učiva
 - b. Učitel učivo dobře vysvětluje
 - c. Učitel je nadšený, žákům rozumí a přistupuje individuálně ke každému žákovi
 - d. Učitel vykládá nesrozumitelně, úlohy zadává nepřiměřeně
 - e. Jiná odpověď:
7. **Jaký způsob výuky využívají Vaši učitelé?** (Použijte škálu: 1=nejvíce využívají, 6=nejméně využívají).
- ☐ Vyprávění, vysvětlování, přednáška, práce s textem či rozhovor
 - ☐ Předvádění a pozorování, práce s obrazem, instruktáž
 - ☐ Napodobování, experimentování, pracovní činnost s cílem vytvoření něčeho hmotného
 - ☐ Diskuse, řešení problémů
 - ☐ Vytváření modelových životních situací, hraní rolí
 - ☐ Hraní her
8. **Jaký způsob výuky byste preferoval/a Vy?** (Použijte škálu: 1=nejvíce preferovaný, 6=nejméně preferovaný).
- ☐ Vyprávění, vysvětlování, přednáška, práce s textem či rozhovor
 - ☐ Předvádění a pozorování, práce s obrazem, instruktáž
 - ☐ Napodobování, experimentování, pracovní činnost s cílem vytvoření něčeho hmotného
 - ☐ Diskuse, řešení problémů
 - ☐ Vytváření modelových životních situací, hraní rolí
 - ☐ Hraní her
9. **Na výuku kterých obchodních dovedností je na Vaší škole kladen největší důraz?** (Použijte škálu: 1=největší důraz, 5=nejmenší důraz).
- ☐ Komunikační dovednosti (vyjadřování, naslouchání, navazování vztahů)
 - ☐ Prodejní dovednosti a marketing prodeje
 - ☐ Prezentační a vyjednávací dovednosti, asertivní chování
 - ☐ Manažerské dovednosti
 - ☐ Jazykové dovednosti, matematika, účetnictví, ekonomika

10. Jaká je Vaše představa o důležitosti těchto dovedností v oblasti obchodu?

(Použijte škálu: 1=největší důležitost, 5=nejmenší důležitost).

- ☐ Komunikační dovednosti (vyjadřování, naslouchání, navazování vztahů)
- ☐ Prodejní dovednosti a marketing prodeje
- ☐ Prezentační a vyjednávací dovednosti, asertivní chování
- ☐ Manažerské dovednosti
- ☐ Jazykové dovednosti, matematika, účetnictví, ekonomika

11. Vyhodnoťte kvalitu výuky na Vaší škole známkováním od výborné po nedostatečnou.

| výborná | chvalitebná | dobrá | dostatečná | nedostatečná |
|---------|-------------|-------|------------|--------------|
| | | | | |

12. Změnil/a byste něco, co se týče výuky ve škole, na které studujete? Pokud ano, napište stručně, co by to bylo.